

**WANITA DALAM INDUSTRI PELANCONGAN**  
**SATU KAJIAN KES DI KUALA LUMPUR**

LOW POH KENG

No. Matrik : 059972

Latihan Ilmiah  
Bagi Memenuhi Sebahagian  
Daripada Syarat-Syarat Untuk  
Ijazah Sarjana Muda Sastera

Jabatan Antropologi dan Sosiologi,  
Universiti Malaya,  
59100 Kuala Lumpur

Sesi 1992/93

Bilik Sumber  
Jabatan Antropologi & Sosiologi  
Universiti Malaya

# KANDUNGAN

SINOPSIS	v
PENGHARGAAN	vii
SENARAI JADUAL DAN SENARAI RAJAH	ix

## BAB 1: PENDAHULUAN

1.1:	Objektif Kajian	1
1.2:	Persampelan Kajian	1
1.3:	Metodologi Kajian	2
1.4:	Masalah-Masalah Penyelidikan	3
1.5:	Industri Pelancongan	4
1.6:	Bidang-Bidang Kajian Dalam Sektor Perkhidmatan-Pelanggan Industri Pelancongan	13
1.7:	Kajian-Kajian Wanita	16

## BAB 2: DOMINASI WANITA DALAM SEKTOR PERKHIDMATAN INDUSTRI PELANCONGAN

2.1:	Pengenalan	20
2.2:	Patriaki Dan Segregasi Pekerjaan Menurut Jantina	23
2.3:	Kapitalisme Dan Segregasi Pekerjaan Menurut Jantina	25
2.4:	Pengkhususan Kerja Menurut Jantina Di Malaysia	28
2.5:	Ideologi Patriaki Di Malaysia	30
2.6:	Penumpuan Wanita Dalam Sektor Perkhidmatan	35

2.6:	Penumpuan Wanita Dalam Sektor Perkhidmatan	35
2.7:	'Kewanitaan' Sektor Perkhidmatan Industri Pelancongan	36
2.8:	Kesimpulan	43
<b>BAB 3:</b>	<b>PERANAN WANITA DALAM SEKTOR PERKHIDMATAN-PELANGGAN INDUSTRI PELANCONGAN</b>	
3.1:	Pengenalan	46
3.2:	Motivasi Dan Keutamaan	48
3.3:	Mobiliti Wanita Dalam Sektor Perkhidmatan-Pelanggan Industri Pelancongan	52
3.4:	Gangguan Sexual	69
3.5:	Cara-Cara Mengatasi Gangguan Sexual	75
3.6:	Kesimpulan	77
<b>BAB 4:</b>	<b>PERANAN WANITA DALAM KELUARGA</b>	
4.1:	Pengenalan	79
4.2:	Kedudukan Wanita Dalam Masyarakat	81
4.3:	Peranan Wanita Dalam Keluarga Dan Tugas-Tugas Domestik	85
4.4:	Masalah-Masalah Wanita Yang Bekerja	87
4.5:	Gejala-Gejala Perubahan Peranan Wanita Dalam Keluarga	88
4.6:	Perancangan Keluarga Dan Perkahwinan	88
4.7:	Peranan Reproduksi	93
4.8:	Kerja-Kerja Domestik Dan Peranan Wanita	96
4.9:	Peruntukan Masa Untuk Keluarga	99

4.10:	Kesimpulan	100
<b>BAB 5:</b>	<b>RUMUSAN</b>	103
<b>LAMPIRAN -- SOAL SELIDIK</b>		114
<b>BIBLIOGRAFI</b>		120



## SINOPSIS

Kajian wanita dalam industri pelancongan ini merangkumi lima bab. Secara keseluruhannya kajian ini membincangkan peranan-peranan wanita dalam sektor perkhidmatan-pelanggan dalam konteks industri pelancongan. Peranan wanita dalam keluarga dan peranan wanita dalam pekerjaan di pasaran dikaji dalam persekitaran pekerjaan sektor perkhidmatan tersebut.

Bab pertama menggariskan suatu rangka dan kaedah-kaedah penyelidikan yang digunakan dalam kajian luar serta suatu pengenalan tentang industri pelancongan di Malaysia. Selain itu, kajian-kajian wanita di Barat dan Asia yang berkaitan dengan peranan wanita dan yang berkenaan dengan kajian ini juga diperkenalkan.

Bab kedua meneliti konsep-konsep yang menyumbang kepada dominasi wanita dalam sektor perkhidmatan-pelanggan industri pelancongan. Peranan yang dimainkan oleh sistem patriaki dan kapitalisme dalam masyarakat menjadi suatu dasar untuk menjelaskan keadaan pembahagian buruh menurut jantina secara umum dalam masyarakat dan juga di sektor perkhidmatan dalam industri pelancongan di Malaysia. Pengkhususan kerja wanita dalam bidang-bidang pekerjaan tertentu wujud akibat daripada pembahagian kerja menurut jantina dan penumpuan wanita dalam bidang perkhidmatan-

pelanggan diteliti dari perspektif kewanitaan bidang tersebut.

Bab ketiga adalah suatu tinjauan tentang peranan wanita dalam pekerjaan mereka di sektor perkhidmatan-pelanggan. Motivasi dan keutamaan yang mendorong wanita menceburi bidang tersebut diteliti supaya dapat memberi suatu pemahaman mengenai mobiliti pekerjaan mereka dalam bidang perkhidmatan-pelanggan industri pelancongan. Angkubah-angkubah dalam sifat-sifat persekitaran pekerjaan tersebut menjadi alat-alat ukuran mobiliti pekerjaan wanita dalam sektor berkenaan.

Bab keempat pula meninjau aspek peranan wanita dalam keluarga. Kewujudan gejala-gejala perubahan peranan wanita dalam keluarga akibat daripada peranan pekerjaan mereka merupakan hipotesis dalam bab ini.

Bab kelima merupakan suatu rumusan mengenai perbincangan dalam bab pertama hingga bab keempat. Suatu pandangan menyeluruh tentang peranan wanita dalam sektor perkhidmatan-pelanggan ditunjukkan dalam bab terakhir ini.



## PENGHARGAAN

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada syarikat *Corvette Marketing Services* yang membiayai keseluruhan kajian luar ini. Begitu juga sokongan yang ditunjukkan oleh beberapa pihak semasa kajian ini dijalankan telah membantu menjayakan penyelidikan ini.

Dengan kesempatan ini, saya ingin ucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada para pekerja di lima buah agensi pelancongan di Kuala Lumpur dan para pramugari dalam sistem penerbangan yang meluangkan masa untuk saya dan ditemuduga. Kerjasama mereka adalah amat dihargai.

Selain itu, penghargaan juga ditujukan kepada pegawai-pegawai TDC (Korporasi Pembangunan Pelancongan) dan para pustakawan di perpustakaan TDC yang telah menghulurkan bantuan dalam memperolehi maklumat-maklumat yang dikehendaki dalam kajian ini.

Ucapan terima kasih juga tuju kepada penyelia saya, Prof. Madya Dr. Muhd. Ikmal Mohd. Said yang banyak memberikan berbagai-bagai tunjuk ajar dan rangsangan kepada saya untuk menjayakan penyelidikan ini.

Akhir sekali, saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan ribuan terima kasih kepada ahli-ahli keluarga termasuk ibu bapa dan adik-beradik saya serta juga kawan-kawan yang banyak memberikan sokongan moral dan

kawan-kawan yang banyak memberikan sokongan moral dan galakan yang berterusan sepanjang penyelidikan ini dijalankan.

Low Poh Keng

Jabatan Antropologi dan Sosiologi

Universiti Malaya



## SENARAI JADUAL DAN SENARAI RAJAH

Jadual 1.1: Komoditi-Komoditi Utama Yang Memperolehi Pendapatan Tukaran Asing Mengikut Kedudukan Perolehan Yang Terbanyak Sekali	8
Jadual 1.2: Ketibaan Pelancong-pelancong dan Pendapatan Dari Pelancong Bagi Malaysia 1981-1992	9
Jadual 2.1: Penduduk Yang Berumur 10 Tahun Dan Lebih Mengikut Pekerjaan Dan Jantina Di Wilayah Persekutuan Pada 1980	31
Jadual 2.2: Keahlian Wanita Dalam Kesatuan-Kesatuan Malaysia Dari Tahun 1956-1983	33
Jadual 3.1: Sebab-Sebab Utama Dalam Pemilihan Pekerjaan Responden-Responden	51
Jadual 3.3: Peluang Pencapaian Kerjaya Bagi Responden-Responden	67
Jadual 3.4: Gangguan Sexual Di Kalangan Responden	71
Jadual 3.5: Jenis-Jenis Gangguan Sexual Yang Dihadapi	73
Jadual 4.1: Keinginan Berkahwin Mengikut Bidang Pekerjaan Responden-Responden	91
Jadual 4.2: Bilangan Anak Responden Yang Diingini Atau Yang Sudah Ada Dalam Keluarga	94
Rajah 3.2: Hiraki Organisasi Jawatan Responden	65

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Objektif kajian wanita ini adalah untuk meneliti peranan wanita dalam sektor perkhidmatan-pelanggan dalam industri pelancongan. Ini merupakan suatu kes kajian di Kuala Lumpur.

### Persampelan

Sampel yang dipilih adalah kaum wanita yang bekerja sebagai pramugari dalam sistem penerbangan dan pekerja perkhidmatan-kaunter di agensi-agensi pelancongan. Persampelan kebarangkalian<sup>1</sup> merupakan dasar kaedah persampelan dalam kajian ini. Rangka persampelan pula dibuat berdasarkan kepada senerai agensi-agensi pelancongan yang berdaftar di Wilayah Persekutuan dan satu sistem penerbangan di Malaysia. Kaedah persampelan *stratified*<sup>2</sup> digunakan untuk memilih responden-responden mengikut jantina. Hanya wanita dijadikan

---

<sup>1</sup>Earl R. Babbie, *Survey Research Methods* (California, 1973), hal. 76-105.

<sup>2</sup>Persampelan *stratified* merujuk kepada cara membuat persampelan dari jumlah penduduk dengan mengikut ciri-ciri tertentu seperti jantina, umur, pekerjaan dan sebagainya.



responden. Jumlah responden yang dikumpul adalah seramai 40 orang dengan 20 orang daripada syarikat penerbangan dan 20 orang lain daripada lima buah agensi pelancongan di Kuala Lumpur. Cara mendapatkan responden-responden adalah melalui *snowball method*, iaitu cara untuk mengenali responden-responden baru adalah melalui pengenalan yang berturutan dari responden-responden yang telahpun dikenali.

## **Metodologi**

Kaedah-kaedah penyelidikan yang digunakan dalam kajian ini adalah berbentuk penyelidikan survey. Seramai 40 orang responden ditemuduga dan 10 orang daripadanya ditemubual dengan secara mendalam (*life-history*) yakni lima orang daripada responden-responden pramugari dan lima orang lain daripada responden-responden bahagian penyelenggaraan tiket dan pelancongan di agensi-agensi pelancongan. Temuduga adalah berdasarkan kepada soal-selidik yang merangkumi soalan-soalan tertutup (*close-ended*) dan soalan-soalan terbuka (*open-ended*). Temuduga dijalankan di bawah suatu keadaan informal yang bertujuan untuk mewujudkan suatu persekitaran yang menyenangkan sebarang kesangsian atau ketegangan yang mungkin wujud dalam interaksi dengan responden-responden. Contohnya, temuduga dijalankan semasa makan tengahari atau masa minum teh pada waktu petang dan

hari cuti mereka. Daripada perbualan dan interaksi cara informal ini membolehkan pemerhatian terhadap perlakuan responden-responen yang boleh digunakan sebagai huraian dalam analisis kajian tersebut.

### **Masalah-masalah Penyelidikan**

Masa untuk bertemu dengan responden-responen merupakan suatu masalah sewaktu kajian luar ini dijalankan. Ini kerana kesibukan mereka dalam musim cuti sekolah menjelang bulan Mei dan Jun. Responden-responen berasa agak kurang senang apabila didekati untuk membuat temu janji untuk ditemuduga. Oleh demikian, proses temuduga tersebut amat menelan masa kerana terpaksa menyesuaikan dengan masa lapang mereka.

Satu masalah lain adalah kesukaran untuk memperolehi maklumat-maklumat asas seperti jumlah pekerja-pekerja dalam organisasi mengikut jantina dan bidang-bidang pekerjaan mereka. Masalah ini adalah berpunca daripada ketidaksudian pihak pengurusan syarikat-syarikat yang dikaji untuk membekalkan maklumat-maklumat yang diperlukan kerana ia dianggap sebagai sulit (*confidential*). Selain itu, terdapat banyak maklumat-maklumat yang tidak dapat diperolehi akibat daripada kekurangan kajian dalam bidang-bidang maklumat yang berkaitan. Ini termasuklah maklumat-maklumat seperti jumlah tenaga kerja wanita yang bekerja sebagai pramugari dalam



sistem penerbangan dan bahagian perkhidmatan-kaunter di agensi-agensi pelancongan yang diperlukan tidak dapat diperolehi kerana tiada pembahagian menurut jantina dicatat dalam kajian-kajian berkenaan.

### **Industri Pelancongan**

Pelancongan boleh ditakrifkan sebagai pergerakan manusia dari tempat tinggalnya yang tetap ke suatu tempat yang baru dengan tujuan, masa dan destinasi tertentu. Tujuan-tujuan melancong termasuklah pelancong-pelancong tempatan yang keluar negara dan pelancong-pelancong dari luar negeri yang datang dengan tujuan samada melawat, perniagaan atau pendidikan. Kota-kota besar sesebuah negara seperti Kuala Lumpur di Malaysia menjadi destinasi pelancongan yang popular. Faktor-faktor tarikan kota adalah kerana kemudahan infrastruktur dan perkhidmatan yang banyak dan beraneka jenis. Contohnya, kota merupakan tempat tumpuan jalanraya, landasan keretapi, jaringan pengangkutan udara dan tempat penginapan yang utama. Selain itu, terdapat juga kemudahan-kemudahan dan perkhidmatan-perkhidmatan lain seperti muzium, balai seni, destinasi-destinasi peranginan, pusat-pusat membeli-belah, restoran-restoran dan pusat-pusat hiburan.

Kepentingan industri pelancongan ditekankan oleh negara-negara maju dan negara-negara membangun seperti Malaysia.

Ini berdasarkan sikap optimis kerajaan dan sektor-sektor swasta terhadap pelancongan yang boleh dijadikan sebagai suatu ejen yang berpengaruh terhadap perubahan ekonomi dan sosial.<sup>3</sup> Industri pelancongan dianggap suatu industri eksport yang tidak nyata<sup>4</sup>; suatu industri yang terdiri daripada berbagai-bagai jenis sektor perniagaan lain dalam ekonomi dan suatu industri perkhidmatan yang berorientasikan tenaga buruh yang ramai. Secara umumnya, impak ekonomi yang dibawa oleh industri pelancongan dalam negara adalah amat merangsangkan.

### **Ciri-ciri Penting Industri Pelancongan**

Industri pelancongan dianggap satu industri eksport tak nyata kerana sesebuah negara yang menjadi destinasi pelancong membekalkan barangan dan perkhidmatan yang diperlukan oleh pelancong-pelancong. Sesebuah negara yang menjadi pengeksport pelancongan itu dapat menentukan harga untuk barangan dan perkhidmatan yang diperlukan oleh penggunanya iaitu para pelancong.

Industri pelancongan mempunyai kaitan dengan banyak sektor ekonomi dan golongan masyarakat dalam negara.

---

<sup>3</sup>Alister Mathieson, Geoffrey Wall, *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*, atau *Pelancongan: Impak Ekonomi, Fizikal dan Sosial*, terj. Abdual Kadir Hj. Din (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1991), hal. 1-3.

<sup>4</sup>*Ibid.*, hal. 41.



Contohnya, industri pengangkutan, industri hotel, industri makanan, industri jualan, industri hiburan, industri pembinaan, industri media dan komunikasi. Perhubungan antara berbagai-bagai jenis industri dalam negara menyebabkan perkembangan berbagai-bagai sektor perniagaan dalam ekonomi negara.

Kesemua sektor yang berkaitan dengan industri pelancongan mempunyai ciri-ciri sektor perkhidmatan yang amat mementingkan pelanggan-pelanggan. Dengan erti kata lain, industri pelancongan adalah bersifat sebagai suatu industri perkhidmatan. Oleh itu, semua sektor tersebut adalah sangat memerlukan tenaga buruh dalam perkhidmatan-pelanggan dan juga bahagian pengurusan. Kaum wanita merupakan golongan pekerja yang mendominasi bidang-bidang pekerjaan sektor-sektor perkhidmatan dalam industri pelancongan yang menggunakan tenaga buruh secara intensif. Paras pengkhususan para pekerja dalam bidang-bidang tersebut adalah agak rendah dan oleh itu sebahagian besar daripada tenaga buruh dari sektor-sektor ekonomi lain dalam pasaran dapat diserapkan dalam bidang-bidang pekerjaan tersebut dengan latihan yang minimum.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>*Ibid.*, hal. 47.

## **Sumbangan Ekonomi**

Industri pelancongan membawa kesan-kesan positif yang ketara terhadap pertumbuhan ekonomi Malaysia. Ini dapat dilihat dari jumlah aliran wang masuk dari tukaran asing dan perbelanjaan pelancong, hasil-hasil cukai, pelaburan swasta serta peluang-peluang pekerjaan yang dihasilkan olehnya. Secara keseluruhannya, impak-impak ekonomi yang bersifat positif ini akan dapat membantu memperkuat ekonomi negara dengan memperbaiki akaun perkhidmatan dalam imbalan pembayaran.

### *Aliran Wang Masuk*

Aliran wang masuk berpunca daripada sumbangan jumlah perbelanjaan pelancong dan pendapatan tukaran asing dalam industri pelancongan. Jadual 1.1 menunjukkan komoditi-komoditi eksport utama yang membawa aliran wang masuk ke dalam negara melalui pendapatan tukaran asing yang diperolehi. Perkembangan industri pelancongan jelas kelihatan dari kedudukannya sebagai penghasil tukaran asing yang keenam atau terakhir antara komoditi-komoditi utama pada tahun 1989 meningkat ke tempat ketiga pada tahun 1990 dan kekal pada kedudukan keempat sehingga pada tahun 1992 ( Lihat Jadual 1.1).



**Jadual 1.1: Komoditi-komoditi Utama yang Memperolehi Pendapatan Tukaran Asing Mengikut Kedudukan Perolehan yang Terbanyak Sekali**

Penghasil-penghasil Tukaran Asing di Malaysia				
Komoditi eksport	1989	1990	1991	1992
Sektor pembuatan	1	1	1	1
Minyak petroleum	2	2	2	2
Industri pelancongan	6	3	4	4
Minyak kelapa sawit	3	4	3	3
Pembalakan	4	5	5	5
Getah	5	6	6	6

Sumber: Laporan Ekonomi 1992/1993

Pertambahan pendapatan dari tukaran asing dalam industri pelancongan membawa aliran wang masuk ke dalam negara. Ini dapat diperolehi daripada perbelanjaan pelancong-pelancong dalam negara. Jadual 1.2 menunjukkan perkembangan ketibaan pelancong-pelancong ke Malaysia dan jumlah pendapatan yang diperolehi daripada industri pelancongan selama dua belas tahun.

**Jadual 1.2: Ketibaan Pelancong-pelancong Dan Pendapatan  
Dari Pelancong Bagi Malaysia 1981-1992**

Tahun	Bilangan Pelancong	Kadar (%)	Pendapatan (RM Juta)	Kadar (%)
1981	2,533,104	-	1,001	-
1982	2,774,698	+9.5	1,132	+13.1
1983	2,926,550	+5.5	1,329	+17.5
1984	2,947,314	+0.7	1,426	+7.3
1985	3,109,106	+5.5	1,543	+8.2
1986	3,217,462	+3.5	1,669	+8.2
1987	3,358,983	+4.4	1,795	+7.5
1988	3,623,636	+7.9	2,012	+12.1
1989	4,846,320	+33.7	2,803	+39.3
1990	7,445,908	+53.6	4,500	+60.5
1991	5,847,213	-21.5	4,283	-4.8
1992	6,016,209	+2.9	4,595	+7.3

Sumber: Laporan Statistik Pelancongan Tahunan 1992

Dari Jadual 1.2 dapat diperhatikan bahawa kadar pertumbuhan ketibaan pelancong-pelancong dan pendapatan dalam industri pelancongan Malaysia adalah bersifat positif kecuali pada tahun 1991. Perkembangan kemuncak industri tersebut dapat dilihat dalam tahun 1990 di mana kadar pertumbuhan bagi ketibaan pelancong-pelancong dan pendapatan bertambah berlipat ganda berbanding dengan tahun sebelumnya, iaitu



mempunyai 7.4 juta orang pelancong dan memperolehi pendapatan sejumlah \$4,500 juta pada tahun berkenaan. Sumbangan pendapatan pelancongan Malaysia meningkat sebanyak 4.5% di antara tahun 1985 hingga tahun 1990.<sup>6</sup> Kadar pertumbuhan ini menyumbang kepada pendapatan perkhidmatan yang seterusnya memperbaiki imbalan pembayaran negara.

Tahun Melawat Malaysia 1990 telah banyak menyumbang kepada perkembangan perniagaan sektor-sektor swasta dan merangsangkan pertumbuhan ekonomi negara. Walaupun terdapat krisis ekonomi yang disebabkan oleh peperangan di negara-negara Timur Tengah (*Gulf War*) pada tahun 1991, perkembangan industri pelancongan Malaysia dijangka akan berterusan dengan berbagai-bagai galakan dan aktiviti-aktiviti berkaitan dengan pelancongan yang diadakan oleh kerajaan seperti LIMA (*Langkawi International Maritime and Aerospace*), Tahun Melawat Malaysia 1994 dan Sukan Kommonwel pada tahun 1998.

#### *Hasil Cukai Dan Pelaburan*

Industri pelancongan juga mendatangkan hasil untuk kerajaan melalui percukaian langsung dan tidak langsung serta menggalakkan sektor swasta untuk melabur dalam bidang-bidang perkhidmatan pelancongan dan aktiviti-aktiviti yang berkaitan

---

<sup>6</sup>Sumbangan pendapatan pelancongan pada tahun 1985 adalah 23.5% dan ia meningkat ke 28% pada tahun 1990. Rujuk kepada *Rancangan Malaysia Keenam, 1991-1995*.



dengan pelancongan. Cukai langsung yang diperolehi adalah dari pihak pelancong dan pengusaha-pengusaha dalam industri pelancongan. Contohnya, dari duti kastam, bayaran cukai barangan pelancong, pembayaran faedah dan bayaran balik pinjaman daripada para pengusaha perusahaan pelancongan seperti sektor-sektor perniagaan dalam industri pelancongan.

Cukai tidak langsung adalah daripada tenaga kerja dalam sektor-sektor industri palancongan, cukai perusahaan pelancongan seperti cukai judi dari kasino dan cukai harta tanah, cukai pengangkutan seperti cukai lapangan terbang, yuran perniagaan dan bayaran perkhidmatan seperti cukai hotel. Oleh demikian, secara langsung atau tidak langsung perkembangan industri pelancongan mempunyai pengaruh kuat terhadap pendapatan hasil cukai kerajaan.

Dari segi pelaburan pula, perkembangan industri pelancongan menarik sektor-sektor swasta melabur dalam bidang-bidang perkhidmatan seperti kemudahan penginapan, perkhidmatan-perkhidmatan pelancongan dan kegiatan-kegiatan yang bersabit dengan pelancongan. Contohnya, pembinaan hotel-hotel, tempat-tempat peranginan, penubuhan agensi-agensi pelancongan, pembukaan restoran-restoran dan pusat membeli-belah, pembangunan industri kraftangan dan seni penduduk-penduduk Malaysia. Akibat daripada itu, perniagaan berbagai sektor dalam industri pelancongan diperkembangkan lagi dan kadar pengangguran penduduk tempatan juga turut



menurun dengan kewujudan berbagai jenis peluang pekerjaan baru dalam pasaran.

### *Peluang Pekerjaan*

Perkembangan ekonomi sektor-sektor perniagaan dalam industri pelancongan telah melahirkan banyak peluang pekerjaan baru. Contohnya, menurut Laporan Ekonomi 1990/1991, agensi-agensi pelancongan, sistem penerbangan dan industri hotel telah mewujudkan sejumlah 68,837 pekerjaan pada tahun 1990. Secara keseluruhannya, sektor-sektor perniagaan yang terdiri daripada sebahagian daripada industri pelancongan Malaysia merangkumi sebanyak 21.8% daripada jumlah guna tenaga negara.<sup>7</sup> Pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan secara langsung dengan perbelanjaan pelancong di destinasi-destinasi pelancongan adalah seperti pengusaha dan penyelenggara pelancongan. Misalannya, berbagai-bagai jenis pekerjaan di tempat-tempat penginapan, makanan, membeli-belah dan peranginan, sistem pengangkutan, agensi-agensi pelancongan dan pembantu pelancong.

Selain itu juga wujud pekerjaan-pekerjaan secara tidak langsung akibat perkembangan dan pembangunan industri pelancongan dalam negara. Umpamanya, pembinaan hotel, destinasi-destinasi pelancongan dan kompleks membeli-belah,

---

<sup>7</sup>Laporan Ekonomi Malaysia, 1990/1991.

pembukaan tanah dan penerokaan gua-gua untuk pelancongan serta projek-projek pembukaan tempat-tempat pelancongan yang baru di sesuatu kawasan.<sup>8</sup> Peluang-peluang pekerjaan baru yang dicipta adalah seperti pekerjaan-pekerjaan pembinaan, pekerja-pekerja pengurusan dan pentadbiran sesuatu projek pembangunan pelancongan.

### **Bidang-bidang Kajian Dalam Sektor Perkhidmatan-pelanggan Industri Pelancongan**

Kajian wanita dalam perkhidmatan-pelanggan berdasarkan kepada persekitaran sistem penerbangan dan agensi-agensi pelancongan. Kedua-dua bidang pekerjaan memberi perkhidmatan kepada pelanggan atau pelancong. Sistem penerbangan berperanan membawa pelancong ke sesuatu destinasi dengan meningkatkan mobiliti fizikal atau geografi pelancong. Sistem penerbangan pula merupakan suatu sistem pengangkutan udara yang dapat merapatkan jarak jauh antara tempat asal pelancong dengan destinasi yang ditujui. Teknologi moden sistem penerbangan membolehkan matlamat pelancongan lebih mudah disampaikan kerana ia dapat membawa pelancong-pelancong ke tempat yang diinginkan dengan lebih cepat dan mudah daripada

---

<sup>8</sup>Contohnya, projek pembangunan kawasan pelancongan di Pera utara seperti projek Tasik Bukit Merah akan mencipta kira-kira 1,000 pekerjaan baru menurut laporan daripada suratkhbar *The Star* yang bertarikh 16hb. Oktober 1993.



sistem pengangkutan lain seperti kapal, keretapi atau bas. Selain membawa pelancong ke destinasi pelancongan, sistem penerbangan juga berperanan membawa pelancong balik ke tempat asal mereka.

Agensi-agensi pelancongan pula menjadi agen penghubung dan penyelaras hal-ehwal berkaitan dengan pelancong-pelancong dan destinasi-destinasi pelancongan. Agensi-agensi ini membekalkan penerangan dan perkhidmatan yang diperlukan oleh pelancong-pelancong supaya mereka dapat mencapai objektif pelancongan mereka. Tujuan-tujuan pelancongan yang berbeza memerlukan perkhidmatan yang berlainan. Contohnya, bentuk-bentuk perkhidmatan yang diperlukan oleh seseorang pelawat dari luar negeri adalah seperti penginapan, aturcara melawat dan pengangkutan. Manakala, seseorang peniaga yang memerlukan perkhidmatan agensi pelancongan adalah hanya dari segi pengangkutan dan penginapan. Pelancong-pelancong mempunyai pilihan untuk memilih agensi pelancongan yang disukai melalui pemasaran dan promosi yang dilakukan oleh agensi-agensi pelancongan. Agensi-agensi pelancongan berperanan seperti orang tengah antara perusahaan industri pelancongan dan pelancong di samping memenuhi permintaan pelancong.

Perkhidmatan-kaunter merupakan bahagian yang berinteraksi dengan pelanggan dan memberi perkhidmatan yang diperlukan oleh pelanggan. Pekerja-pekerja yang

bertanggungjawab di bahagian itu adalah pekerja-pekerja bahagian penyelenggaraan tiket dan pelancongan. Pekerja-pekerja bahagian penyelenggaraan tiket mengendalikan segala tempahan tiket penerbangan pelanggan-pelanggan, dan pekerja-pekerja bahagian pelancongan pula bertanggungjawab melayan pelanggan-pelanggan yang menempah lawatan ke suatu destinasi. Pekerja-pekerja dari kedua-dua bahagian inilah yang dapat dilihat dan ditemui oleh seseorang apabila mengunjungi sesebuah agensi pelancongan.

Secara umumnya, kaum wanita memainkan peranan penting dalam sektor perkhidmatan-pelanggan kerana penumpuan wanita dalam bidang-bidang pekerjaan tersebut adalah ketara. Sistem penerbangan dan agensi-agensi pelancongan mempunyai peraturan wanita yang tinggi dalam bidang-bidang pekerjaan perkhidmatan-pelanggan. Para pramugari dan pekerja-pekerja wanita yang bekerja di bahagian perkhidmatan-kaunter dalam agensi pelancongan merupakan golongan wanita yang mendominasi sektor perkhidmatan-pelanggan industri pelancongan di Malaysia.

### **Kajian-kajian Wanita**

Kajian-kajian tentang peranan wanita dari segi masyarakat dan keluarga adalah banyak dan mudah diperolehi. Contohnya, kajian Azizah Kassim dalam *Wanita dan Masyarakat*



(1982)<sup>9</sup> dan kajian Jessie Bernard dalam *Women, Wives, Mothers: Values and Options* (1982)<sup>10</sup>. Kedua-dua kajian tersebut memaparkan peranan wanita sebagai seorang isteri, ibu dan juga pekerja upahan dalam masyarakat.

Secara umumnya, kebanyakan kajian wanita mempunyai perkaitan dengan kedudukan subordinan mereka sebagai pekerja upahan atau suri rumahtangga. Kajian-kajian seperti *Of Marriage and the Market: Women's Subordination in International Perspective* (1981)<sup>11</sup>, *Women Have Always Worked* (1981)<sup>12</sup>, *Jobs for Women: A Plea for Equality of Opportunity* (1985)<sup>13</sup> dan *Women's Worth: Sexual Economics and the World of Women* (1981)<sup>14</sup> merupakan beberapa kajian Barat yang mempersoal dan membahaskan tentang kedudukan wanita dalam masyarakat dari berbagai-bagai segi seperti tenaga buruh mereka dalam ekonomi dan rumahtangga.

---

<sup>9</sup>Azizah Kassim, *Wanita dan Masyarakat* (Kuala Lumpur, 1985).

<sup>10</sup>Jessie Bernard, *Women, Wives, Mothers: Values and Options* (New York, 1982).

<sup>11</sup>Kate Young, Carol Wolkowitz, Roslyn McCullagh, (ed.), *Of Marriage and the Market: Women's Subordination in International Perspective* (London, 1981).

<sup>12</sup>Alice H. Kessler, *Women Have Always Worked: A Historical Overview* (New York, 1981).

<sup>13</sup>Germaine Borcelle, *Jobs for Women: A Plea for Equality of Opportunity* (Unesco, 1985).

<sup>14</sup>Lisa Leghorn, Katherine Parker, *Woman's Worth: Sexual Economics and the World of Women* (London, 1981).



Peninjauan-peninjauan utama dalam kajian-kajian tersebut di atas adalah kaum wanita mempunyai peranan mereka yang tersendiri, yang mengasingkan mereka daripada kaum lelaki yang lebih berkedudukan tinggi dalam masyarakat kerana kaum wanita tergolong dalam kedudukan yang dianggap subordinan. Selain daripada terikat dengan peranan-peranan asas keluarga akibat daripada kelemahan tenaga dan tanggungjawab-tanggungjawab biologikal, kaum wanita menyertai pasaran upahan. Tetapi, bidang-bidang pekerjaan yang disertai oleh kaum wanita mempunyai pola atau corak tertentu. Gejala ini selaras dengan kajian wanita dalam industri pelancongan di Malaysia.

Di negara-negara Asia, kajian-kajian wanita banyak bertumpu kepada kedudukan wanita dalam negara-negara sedang membangun. Misalannya, *Class, Ideology and Women in Asian Societies* (1987)<sup>15</sup>, memaparkan kedudukan wanita dalam masyarakat beberapa negara sedang membangun termasuk Malaysia. Kajian dalam *Women and Employment in Malaysia* (1986)<sup>16</sup> menunjukkan perkembangan wanita dari segi pekerjaan di Malaysia. Kedua-dua kajian tersebut mempunyai unsur-unsur persamaan di mana mereka membahaskan penumpuan wanita dalam

---

<sup>15</sup>Lenore Manderson, Gail Pearson, (ed.), *Class, Ideology and Women in Asian Countries* (Hong Kong, 1987).

<sup>16</sup>Hing, A.Y., R. Talib, (ed.), *Women and Employment in Malaysia* (Kuala Lumpur, 1986).



bidang-bidang pekerjaan tertentu akibat daripada proses sosialisasi yang menentukan peranan wanita yang sesuai untuk menyandang pekerjaan-pekerjaan yang berada di bawah kawalan kaum lelaki. Aspek-aspek perbincangan ini terangkum dalam kajian wanita dalam industri pelancongan, perbezaannya dengan dua kajian-kajian di atas adalah tentang bidang pekerjaan yang terlibat dalam kajian-kajian tersebut.

Kajian wanita dalam industri pelancongan yang diusahakan ini adalah bertumpu kepada peranan dan kedudukan wanita dalam bidang pekerjaan perkhidmatan-pelanggan dan kaitannya dengan keadaan keluarga mereka. Aspek-aspek pekerjaan yang disentuh adalah seperti mobiliti wanita dalam persekitaran perkhidmatan-pelanggan industri pelancongan dan peranan ideologi patriaki dan Kapitalisme dalam masyarakat yang menyumbang kepada pengkhususan kerja dan ketidaksamaan menurut jantina serta gejala-gejala perubahan peranan wanita dalam keluarga.

Antara kajian-kajian yang berkaitan dengan aspek-aspek utama dalam kajian wanita dalam industri pelancongan adalah seperti dalam *Capitalist Patriarchy and The Case for Socialist Feminism*<sup>17</sup> yang membahaskan perkaitan patriaki dengan sistem Kapitalisme dalam masyarakat yang menyumbang kepada pembahagian tugas menurut jantina.

---

<sup>17</sup>Zillah Eisenstein, (ed.), *Capitalist Patriarchy and The Case for Socialist Feminism* (New York, 1979).

Selain daripada membincangkan peranan wanita dari segi pekerjaan perkhidmatan-pelanggan dalam industri pelancongan, peranan wanita dalam keluarga juga diteliti dari perspektif persekitaran bidang pekerjaan tersebut. Peranan-peranan asas wanita dalam keluarga yang ditakrif dengan ideologi patriaki dalam masyarakat menjadi pokok perbincangan dalam bahagian ini. Sehingga masa kini kajian wanita dalam bidang pekerjaan perkhidmatan dalam industri pelancongan adalah amat berkurangan. Dengan kajian wanita yang ditinjau dari perspektif persekitaran pekerjaan yang didominasi oleh wanita dalam industri pelancongan di Malaysia ini diharapkan dapat membawa lebih pemahaman kita meneliti kesan-kesan persekitaran pekerjaan sektor perkhidmatan-pelanggan dalam industri pelancongan terhadap kaum wanita di Wilayah Persekutuan pada masa perkembangan ekonomi pesat di Malaysia.



## BAB 2

### WANITA DALAM SEKTOR PERKHIDMATAN INDUSTRI PELANCONGAN

Penglibatan wanita dalam pasaran merupakan suatu perkembangan baru dalam masyarakat Timur mahupun di Barat. Kaum wanita menjual tenaga kerja mereka dalam pasaran dan menerima upah. Dalam pada itu, peranan wanita dalam masyarakat semakin berubah dengan perkembangan dan perubahan sosio-ekonomi masyarakat.

Penyertaan wanita dalam pasaran menjadi semakin ketara sejak zaman Revolusi Industri pada abad ke-18. Namun, perubahan sosial yang dibawa oleh perkembangan teknologi, industrialisasi, perbandaran dan politik kerap kali lebih cepat bagi kaum lelaki daripada kaum wanita.<sup>18</sup> Ini dapat dilihat daripada kenyataan bahawa penglibatan wanita dalam pasaran sering tertumpu kepada bidang-bidang pekerjaan tertentu dengan gaji yang lebih rendah daripada lelaki untuk pekerjaan yang sama. Selain itu, peluang untuk berkesatuan di kalangan wanita adalah kurang. Sistem Kapitalisme dan patriarki dalam masyarakat dapat menjelaskan pembezaan kerja

---

<sup>18</sup>Evelyn Sullerot, *Woman, Society and Change* (London, 1971), hal. 10.

menurut jantina. Ini akan saya bincangkan di bahagian seterusnya.

Apabila ditinjau dari perspektif sejarah, pengalaman pasca Perang Dunia ke-2 menunjukkan kedudukan wanita masih relatif rendah. Ini kerana kaum wanita terpaksa menjalankan tugas domestik yang tidak dianggap sebagai 'kerja' dan tidak dibayar di samping memberi sumbangan dalam kerja-kerja bukan domestik seperti dalam pengeluaran hasil-hasil makanan. Tugas-tugas domestik wanita adalah merujuk kepada kerja-kerja rumah seperti membersihkan rumah, membasuh dan menggosok pakaian, menjahit dan memasak, melahirkan anak dan menjaga suami dan ahli-ahli keluarga lain. Selain itu, kaum wanita juga bertanggungjawab dalam pengeluaran hasil-hasil makanan seperti memproses makanan sendiri, contohnya membuat roti dan keju, menternak binatang, bercucuk tanam dan memungut hasil-hasil semulajadi. Tanggungjawab yang membebankan wanita yang dikaji dari perspektif sejarah dapat dilihat dari kajian Kessler H.Alice (1981) dalam bukunya, *Woman Have Always Worked : A Historical Overview*.<sup>19</sup>

Setelah Revolusi Industri, tanggungjawab bukan domestik wanita meningkat manakala kerja-kerja rumah masih tanggungjawab kaum wanita. Ini jelas kelihatan dalam perkembangan industri kain yang memerlukan kaum wanita

---

<sup>19</sup>Alice H. Kessler, *Woman Have Always Worked : A Historical Overview* (New York, 1981).



menenun di rumah.<sup>20</sup> Selepas pengenalan sistem kilang, wanita mula terlibat dalam sektor industri secara langsung. Ini diikuti dengan peningkatan permintaan terhadap barangan dan perkhidmatan yang menyebabkan permintaan buruh turut meningkat. Dengan ini, kaum wanita mulai memceburi bidang-bidang pekerjaan lain dalam pasaran termasuk kerja-kerja perkeranian dan guru-guru.<sup>21</sup> Perubahan penyertaan wanita dalam pasaran berlaku di negara-negara maju dan juga negara-negara yang sedang membangun seperti Malaysia.

Sebelum perkembangan industri, kaum wanita di Malaysia bergiat dalam sektor pertanian, pelombongan dan perladangan<sup>22</sup> selain daripada menanggung tanggungjawab domestik. Kemasukan dan perkembangan industri berlaku semasa kolonialisme British di Malaysia yang membawa kaum wanita ke dalam pasaran tenaga kerja secara besar-besaran, terutamanya dalam sektor pembuatan dan perkhidmatan. Segregasi pekerjaan menurut jantina menjadi suatu gejala yang meluas sehingga hari ini.

---

<sup>20</sup>Op.Cit., hal. 79-87.

<sup>21</sup>Hartmann Heidi, "Capitalism, Patriarchy and Job Segregation by Sex" dalam Zillah Eisenstein, (ed.), *Capitalism Patriarchy and The Case for Socialist Feminism* (New York, 1979), hal. 211-230.

<sup>22</sup>Hing, A.T., R.Talib, (ed.), *Women and Employment in Malaysia* (Kuala Lumpur, 1986), hal. 1-12.

## Patriaki Dan Segregasi Pekerjaan Menurut Jantina

Patriaki adalah suatu perhubungan sosial jantina yang mempunyai asas material dan berhiraki di mana kaum lelaki menguasai kedudukan atau taraf kaum wanita.<sup>23</sup> Dalam hiraki ini, kaum lelaki mempunyai kedudukan yang lebih tinggi daripada kaum wanita, kaum lelaki adalah kaum dominan manakala kaum wanita adalah kumpulan subordinan. Di bawah kerangka ini peranan utama kaum lelaki adalah di luar rumahtangga, manakala peranan utama wanita adalah di dalam keluarga. Dengan itu, segala aktiviti yang dijalankan oleh wanita dalam rumahtangga adalah bersifat kewanitaan dan segala aktiviti kaum lelaki di luar rumahtangga adalah bersifat kekelakian. Perbezaan ciri-ciri kewanitaan dan kekelakian ini meletakkan kedudukan kaum lelaki di atas kedudukan kaum wanita. Ini kerana aktiviti-aktiviti di luar rumahtangga dianggap lebih penting dari segi untuk hidup (*survival*), manakala aktiviti-aktiviti yang dilakukan oleh kaum wanita lebih berperanan untuk tujuan mengekalkan pelanjutan rumahtangga (*maintenance*).

Aktiviti-aktiviti dalam rumah atau kerja-kerja domestik merujuk kepada kerja-kerja yang dilakukan oleh kaum wanita

---

<sup>23</sup>Hartmann Heidi, "Capitalism, Patriarchy And Job Segregation by Sex" dalam Zillah Eisenstein, (ed.), *Capitalism Patriarchy and The Case for Socialist Feminism* (New York, 1979), hal. 232.



untuk mengekalkan kewujudan keluarga. Ini termasuklah kerja-kerja menjaga kebersihan rumah, kesihatan, kebajikan dan keperluan asas ahli-ahli keluarga. Rumahtangga merupakan ruang hidup kaum wanita manakala kerja-kerja bukan domestik yang terangkum dalam aktiviti-aktiviti di luar rumahtangga seperti perniagaan, politik dan peperangan adalah ruang hidup kaum lelaki.

Patriaki menyokong dominasi kaum lelaki melalui perbezaan kerja-kerja dan peranan domestik serta bukan domestik antara lelaki dan wanita. Ini kerana kaum wanita terus terjerumus dalam kongkongan patriaki ini asalkan wanita terikat kepada peranan domestik yang menghadkan pergerakan dan menghalang mereka menonjolkan diri di luar rumahtangga. Umpamanya, mengandung, melahirkan dan mengasuh anak menyekat aktiviti-aktiviti wanita dan ia mengambil masa yang panjang. Kongkongan domestik dalam sistem patriaki ini menentukan kegiatan-kegiatan kaum wanita dalam masyarakat.

Namun begitu, sejak kapitalisme membawa perubahan sosio-ekonomi masyarakat dunia, penyertaan kaum wanita dalam pasaran mula meningkat tetapi tertumpu kepada bidang-bidang pekerjaan yang tertentu.

## Kapitalisme Dan Segregasi Pekerjaan Menurut Jantina

Kapitalisme adalah suatu sistem ekonomi politik di mana harta benda, perniagaan dan industri dimiliki oleh individu-individu dan sektor swasta. Para kapitalis menggunakan modal dan tenaga buruh daripada pengumpulan modal dan buruh untuk menghasilkan barangan dan perkhidmatan dalam pasaran. Dengan ini, mereka menjadi golongan yang berupaya untuk mengawal tenaga kerja dalam pasaran.

Dalam perkembangan kapitalisme dapat dilihat bahawa kaum wanita bertumpu dalam bidang-bidang pekerjaan tertentu dengan upah yang lebih rendah dan kekurangan peluang untuk berkesatuan. Punca berlakunya gejala-gejala ketidaksamaan adalah hasil gabungan sistem Kapitalisme dengan sistem patriaki. Menurut Heidi Hartmann (1979), sebelum kewujudan kapitalisme, sistem patriaki mengawal tenaga kerja kaum wanita dan kanak-kanak dalam keluarga. Suasana ini membolehkan kaum lelaki mempelajari teknik-teknik kawalan dan organisasi yang berhiraki.<sup>24</sup> Perkembangan patriaki dan Kapitalisme menegaskan kawalan lelaki terhadap wanita dan kedudukan subordinan kaum wanita dalam pasaran. Kapitalisme meminggir dan menindas pekerja-pekerja wanita daripada tiga segi, iaitu dari jenis-jenis kerja yang terbuka kepada wanita, gaji yang ditawarkan dan peluang untuk naik gaji atau

---

<sup>24</sup> *Ibid.*, hal. 207.



naik pangkat.<sup>25</sup>

Pertama, jenis-jenis pekerjaan yang terbuka kepada kaum wanita biasanya dikaitkan dengan sifat-sifat kewanitaan dan dikatakan sebagai suatu lanjutan peranan asas wanita dalam keluarga. Sifat-sifat kewanitaan seperti menurut perintah, sabar dan mudah dikawal dikatakan sesuai untuk pekerja-pekerja kilang atau di sektor perkhidmatan. Guru, jururawat, pembantu rumah atau kerja-kerja perkeranian pula merupakan bidang-bidang pekerjaan yang dianggap sebagai suatu penerusan peranan wanita sebagai pendidik, pengasuh dan pengurus rumahtangga. Ciri-ciri kewanitaan ini digunakan oleh para majikan untuk melakukan penindasan terhadap pekerja-pekerja wanita. Umpamanya, keadaan dan kemudahan pekerjaan yang tidak memuaskan dan tingkat kebajikan pekerja-pekerja wanita adalah rendah. Keadaan sedemikian dapat diteliti dalam kajian Noeleen Heyser (1978).<sup>26</sup>

Kedua, upah yang diterima oleh kaum wanita adalah lebih rendah daripada kaum lelaki untuk pekerjaan yang sama. Ini kerana tanggapan para majikan terhadap pekerja-pekerja wanita adalah negatif. Mereka menganggap bahawa pekerja wanita hanya

---

<sup>25</sup>Azizah Kassim, *Wanita Dan Masyarakat* (Kuala Lumpur, 1985), hal. 160-166.

<sup>26</sup>Heyser Noeleen, *The Peripheral Workforce : Young Women and Migrant Workers in Singapore*, Seminar on Underdevelopment and Subsistence Reproduction in Southeast Asia, Kertas kerja April 1978, Bielefeld, Germany.



mamainkan peranan sekunder dari segi pendapatan dan pekerjaan. Majikan mengandaikan bahawa kedudukan keluarga lebih penting untuk kaum wanita dan pekerjaan hanya merupakan kerja sampingan yang mendatangkan pendapatan tambahan untuk keluarga. Ini kerana dalam patriarki lelaki adalah pencari nafkah yang utama untuk sesebuah keluarga. Oleh itu, kaum lelaki menikmati kadar upah yang lebih daripada kaum wanita.

Ketiga, peluang untuk kaum wanita menyertai kesatuan sekerja adalah amat terhad. Peranan kesatuan sekerja adalah untuk para pekerja menuntut kenaikan gaji dan berjuang untuk hak-hak pekerja yang sepatutnya. Namun, penyertaan dan penglibatan wanita dalam kesatuan sebagai ahli atau pegawai adalah amat kurang. Ini berlaku di negara-negara Barat<sup>27</sup> dan juga negara-negara sedang membangun seperti Malaysia<sup>28</sup> kerana data-data statistik menunjukkan bahawa peratusan pekerja-pekerja wanita dalam kesatuan adalah rendah dan wakil wanita dalam kesatuan yang berwibawa atau berpangkat pegawai adalah rendah. Ini disebabkan oleh tanggapan patriarki yang mengandaikan bahawa pekerja wanita bekerja untuk sementara waktu sahaja. Oleh itu para pekerja tidak boleh bergantung

---

<sup>27</sup>Hurt Judith, *Women's Place Is In Her Union*, hal. 154-171 dalam Jackie West, (ed.), *Work, Women and the Labor Market* (London, 1982).

<sup>28</sup>Rohana Ariffin, "Malaysian Women's Participation in Trade Unions", hal. 239-264 dalam Heyzer Noeleen, (ed.), *Daughters in Industry : Work Skills and Consciousness of Women Workers in Asia* (Kuala Lumpur, 1988).



kepada wanita untuk perjuangan jangka panjang dalam kesatuan.<sup>29</sup> Tanggapan ini menekankan bahawa peranan wanita yang paling utama adalah dalam keluarga manakala pekerjaan di luar rumahtangga adalah bersifat sekunder. Jadi, adalah tidak perlu untuk kaum wanita memasuki kesatuan atau menjadi aktif dalam kesatuan.<sup>30</sup>

### **Pengkhususan Kerja Menurut Jantina Di Malaysia**

Penglibatan wanita dalam pasaran bermakna mereka beralih dari buruh domestik percuma atau tidak dibayar ke buruh berupah dalam pasaran buruh. Namun, perubahan sistem ekonomi dunia dari sistem ekonomi sara diri (*subsistence*) kepada sistem ekonomi pasaran yang bersifat lebihan<sup>31</sup> menunjukkan gejala pembahagian kerja menurut jantina. Pekerja-pekerja wanita dalam pasaran buruh didapati cenderung kepada sektor-

---

<sup>29</sup>Hing, A.Y., R.Talib, (ed.), *Women and Employment in Malaysia* (Kuala Lumpur, 1986), hal. 28.

<sup>30</sup>Marilyn Porter, "Standing on the Edge : Working Class Housewives and The World of Work", hal. 124-127 dalam Jackie West, (ed.), *Work, Women and The Labor Market* (London, 1982).

<sup>31</sup>Ekonomi pasaran lebihan adalah merujuk kepada sistem ekonomi yang berdasarkan kepada pengeluaran secara besar-besaran yang menggalakkan atau disambut oleh penggunaan secara besar-besaran.

sektor dan bidang-bidang pekerjaan yang khusus.<sup>32</sup>

Penumpuan pekerja-pekerja wanita kepada jenis-jenis pekerjaan tertentu juga berlaku di Malaysia. Laporan banci penduduk Wilayah Persekutuan menunjukkan bidang-bidang pekerjaan yang nyata mempunyai bilangan pekerja wanita yang lebih ramai daripada lelaki adalah seperti jururawat, guru, jurutaip, kerani, pembantu rumah, tukang dobi, tukang set rambut, tukang jahit dan pekerja-pekerja kilang elektronik dan tembakau (Lihat Jadual 2.1).

Bidang-bidang pekerjaan tersebut jarang menarik minat kaum lelaki kerana jenis-jenis pekerjaan ini adalah bersifat kewanitaan dan lebih sesuai untuk kaum wanita. Peratusan pekerja-pekerja wanita melebihi pekerja-pekerja lelaki dalam bidang-bidang pekerjaan tersebut adalah lebih daripada 50 peratus ke atas secara puratanya (Jadual 2.1). Pembantu rumah mempunyai kadar peratusan yang paling tinggi, iaitu sebanyak 93.4% terdiri daripada pekerja wanita. Pembantu rumah bertanggungjawab atas segala kerja-kerja rumah yang biasa dilakukan oleh kaum wanita. Oleh itu, pekerjaan itu dianggap lebih sesuai untuk kaum wanita. Begitu juga dengan pekerjaan-pekerjaan lain dalam jadual 2.1 yang menunjukkan pelanjutan peranan-peranan asas seseorang wanita seperti sifat-sifat

---

<sup>32</sup>Kate Young, Carol Wolkowitz, Roslyn McCullagh, (ed.), *OF Marriage and The Market's Women's Subordination in International Perspective* (London, 1981), hal. 2.



mendidik, mengasuh dan menjaga orang lain dalam pekerjaan-pekerjaan sebagai guru dan jururawat.

Kaum wanita digalakkan bekerja dalam bidang-bidang pekerjaan yang dianggap bersifat kewanitaan (Jadual 2.1). Ini berdasarkan amalan patriaki dalam masyarakat Malaysia. Selain daripada tanggapan umum masyarakat tentang jenis-jenis pekerjaan yang sesuai untuk kaum wanita, faktor lain yang mendorong wanita bertumpu kepada bidang-bidang pekerjaan tertentu adalah penerimaan wanita terhadap peranan asas yang ditafsirkan oleh ideologi patriaki dalam sesebuah masyarakat.

### **Ideologi Patriaki Di Malaysia**

Amalan patriaki di Malaysia dapat kita lihat dari segi pembahagian kerja menurut jantina. Terdapat bidang-bidang pekerjaan yang dianggap sebagai pekerjaan untuk lelaki dan wanita.<sup>33</sup> Pekerjaan wanita dianggap sebagai kerja sekunder dalam patriaki kerana lelaki adalah ketua rumahtangga dan pencari rezeki hidup yang utama. Oleh itu, wujud keadaan pengagihan gaji yang tidak sama rata menurut jantina.

---

<sup>33</sup>Hing, A.Y., R.Talib, (ed.), *Women and Employment in Malaysia* (Kuala Lumpur, 1986), hal. 12-15.

**Jadual 2.1: Penduduk yang Berumur 10 Tahun dan Lebih Mengikut Pekerjaan dan Jantina di Wilayah Persekutuan Pada Tahun 1980**

Bidang-bidang Pekerjaan	Lelaki		Perempuan		Jumlah	%
	Jumlah	%	Jumlah	%		
Pekerja perubatan dan yang berkaitan	1290	27.9	3331	72.1	4621	100
Guru	3352	40.2	4988	59.2	8340	100
Jururengas, Jurutaip dan operator mesin kad	684	8.3	7541	91.7	8225	100
Penyimpan kira, juruwang dan yang berkaitan	5417	46.5	6224	53.5	11643	100
Operator mesin kira-kira	195	23.3	641	76.7	836	100
Operator telefon dan telegraf	397	28.0	1022	72.0	1419	100
Pekerja perkeranian dan yang berkaitan	17073	49.0	17706	50.9	34779	100
Pembantu rumah dan yang berkaitan	588	6.6	8258	93.4	8846	100
Penyelenggaraan barangan, tukang cuci	902	36.4	1573	63.6	2475	100
Tukang dobi dan tukang gosok pakaian	236	31.4	515	68.6	751	100
Tukang set rambut dan tukang solek	649	23.7	2094	76.3	2743	100
Tukang jahit, pembuat tirai	1720	18.4	7638	81.6	9358	100
Penyedia, pembuat pengeluaran tembakau	253	33.2	509	66.8	762	100
Tukang alat elektronik dan yang berkaitan	5666	45.3	6828	54.7	12494	100

Sumber : Laporan Penduduk Negeri Wilayah Persekutuan 1980



Misalannya, tinjauan upah pekerjaan sektor pembuatan (1987)<sup>34</sup> menunjukkan bahawa jumlah pendapatan bulanan purata dan kenaikan gaji tahunan purata bagi wanita di kawasan Wilayah Persekutuan dan Petaling Jaya adalah jauh kurang daripada lelaki. Perbezaan pendapatan bulanan purata adalah di antara \$47 hingga \$1,273 dan perbezaan kenaikan gaji tahunan purata adalah di antara \$1 hingga \$85.

Peranan wanita sering dikaitkan dengan rumahtangga dalam tafsiran patriaki walaupun kaum wanita memasuki pasaran buruh upahan. Tanggungjawab wanita dalam keluarga dianggap sebagai satu beban untuk mereka menyertai kegiatan kesatuan sekerja.

Menurut Laporan Kongres Kesatuan Pekerja Malaysia (MTUC)<sup>35</sup>, walaupun lebih ramai wanita digalakkan bergiat dalam kesatuan, bilangannya masih rendah. Ini disebabkan oleh kekurangan galakan daripada peringkat pemimpin yang didominasi oleh kaum lelaki.<sup>36</sup> Penyertaan wanita dalam kesatuan sekerja di Malaysia adalah amat kurang. Jadual 2.2 menunjukkan peratusan keahlian wanita dalam kesatuan-kesatuan di Malaysia sejak merdeka hingga tahun 1983 adalah tidak pernah melebihi 28% daripada jumlah keahlian.

---

<sup>34</sup>*Tinjauan Upah Pekerjaan Sektor Pembuatan, 1987, Kementerian Buruh Malaysia.*

<sup>35</sup>*Malaysian Trades Union Congress, Report of the General Council 83/84. Petaling Jaya : MTUC.*

<sup>36</sup>*Ibid., hal. 79.*

**Jadual 2.2 : Keahlian Wanita Dalam Kesatuan-kesatuan Malaysia  
dari Tahun 1956-1983**

Tahun	Jumlah Ahli (orang)	Keahlian Wanita	
		Jumlah	%
1956	232,174	53,503	23.04
1958	211,628	57,775	27.30
1960	169,180	44,425	26.30
1962	214,287	51,227	23.91
1963	241,505	55,407	22.97
1964	275,812	63,317	22.96
1978	481,658	124,242	25.79
1979	490,325	131,521	26.82
1980	503,386	136,406	27.08
1981	518,831	136,743	26.36
1982	529,046	140,293	26.52
1983	529,221	145,178	27.43

Sumber : Laporan-laporan Kementerian Buruh, 1956-1983

Nota : Data-data tentang keahlian wanita dalam kesatuan tidak dapat diperolehi untuk tahun-tahun 1965-1978.<sup>37</sup>

<sup>37</sup>Rohana Ariffin, "Malaysian Women's Participation in Trade Unions", hal. 239-264, dalam Noeleen Heyzer, (ed.), *Daughters in Industry : Work skills and Consciousness of Women Workers in Asia* (Kuala Lumpur, 1988).



Penerimaan ideologi patriarki di kalangan anggota-anggota masyarakat dan kaum wanita di Malaysia dipengaruhi kuat oleh proses sosialisasi yang secara tidak langsung merendahkan tingkat keupayaan dan kemampuan wanita.<sup>38</sup> Peranan sosial wanita yang paling utama berkisar di dalam ruang hidup rumahtangga atau domestik. Kaum lelaki dan wanita disosialisasikan untuk memainkan peranan masing-masing. Proses sosialisasi ini dicapai melalui pengasuhan tidak formal daripada ibu bapa dan pendidikan formal daripada sistem pendidikan. Sistem pendidikan yang diperkenalkan oleh British sejak zaman penjajahan dahulu adalah amat menekankan peranan domestik wanita.<sup>39</sup> Umpamanya, mata pelajaran sains rumahtangga adalah disediakan khas untuk para pelajar wanita di sekolah-sekolah menengah untuk mempelajari teknik-teknik menjahit, memasak dan cara-cara menguruskan kerja-kerja rumahtangga. Menurut Lenore Manderson (1978)<sup>40</sup>, perkembangan pendidikan wanita di Malaysia mempunyai arah tujuan yang tertentu, yang seterusnya menyumbang kepada pembahagian kerja menurut jantina.

---

<sup>38</sup>Azizah Kassim, *Wanita dan Masyarakat* (Kuala Lumpur, 1985), hal. 12-15.

<sup>39</sup>Hing, A.Y., R. Talib, (ed.), *Women and Employment in Malaysia* (Kuala Lumpur, 1986), hal. 14.

<sup>40</sup>Lenore Manderson, *The Development and Direction of Female Education in Peninsular Malaysia*, *Malaysian Branch Journal*, Vol.51, Pt.2, 1978, hal. 100-122.



## **Penumpuan Wanita Dalam Sektor Perkhidmatan Industri Pelancongan**

Sektor perkhidmatan-pelanggan (*customer service*) memainkan peranan yang amat penting dalam perkembangan industri pelancongan. Berbagai-bagai bidang perniagaan terlibat secara langsung dalam industri pelancongan seperti sistem pengangkutan, agensi pelancongan, restoran, hotel dan perniagaan jualan (*retail*) bergantung kepada tenaga kerja 'garis depan' (*frontline staff*) untuk melayan dan memberi perkhidmatan kepada para pelanggan. Sekiranya kehendak atau perkhidmatan para pelanggan atau pelancong dapat dipenuhi, maka mereka rela membelanjakan wang untuk membeli barangan atau perkhidmatan yang ditawarkan kepada mereka. Oleh itu, peniaga-peniaga berkenaan masing-masing menawarkan perkhidmatan kepada pelanggan-pelanggan dengan sebaik yang mungkin untuk terus wujud dan berkembang dalam pasaran.

Penumpuan wanita dalam sektor perkhidmatan industri pelancongan Malaysia adalah nyata. Ini dapat dilihat daripada penglibatan pekerja-pekerja wanita yang berkhidmat untuk sistem penerbangan, bahagian perkhidmatan kaunter di agensi pelancongan dan hotel, pelayan-pelayan restoran dan penjual-penjual barangan di pusat-pusat membeli-belah. Dominasi wanita dalam bidang-bidang pekerjaan perkhidmatan dalam industri pelancongan adalah berkaitan dengan ciri-ciri kewanitaan.



## **'Kewanitaan' Sektor Perkhidmatan Industri Pelancongan**

Dominasi kaum lelaki dalam pengurusan dan pentadbiran memberikan mereka wibawa dan menjadi lebih berkuasa daripada pekerja-pekerja wanita. Keadaan ini mengawal dan menentukan tenaga kerja wanita dalam bidang-bidang pekerjaan tertentu. Umpamanya, terdapat bidang-bidang pekerjaan yang diandaikan lebih sesuai untuk wanita seperti sektor perkhidmatan pelanggan dalam industri pelancongan. Wujudnya tanggapan dan perlakuan kaum lelaki terhadap kerja-kerja yang harus dilakukan oleh kaum wanita dalam sektor perkhidmatan dipengaruhi oleh ideologi atau kesedaran tentang perbezaan peranan jantina.

Jangkaan para majikan terhadap pekerja-pekerja wanita dalam sektor perkhidmatan pelanggan adalah supaya mereka berupaya menyambut kedatangan pelanggan-pelanggan dan memberi perkhidmatan yang memuaskan kepada para pelanggan. Selain daripada latihan teknikal<sup>41</sup> yang perlu dipelajari, kaum wanita dalam bidang perkhidmatan-pelanggan industri pelancongan dianggap mempunyai ciri-ciri kewanitaan yang amat diperlukan dalam sektor perkhidmatan tersebut. Ini termasuklah senyuman

---

<sup>41</sup>Latihan teknikal ini adalah merujuk kepada latihan yang diperlukan dalam bidang-bidang pekerjaan tertentu. Contohnya, pramugari mesti menjalani tiga bulan latihan amali dan pekerja-pekerja bahagian penyelenggaraan tiket mesti membelajari menggunakan komputer yang berasaskan sistem Kommas dan Abacus.



dan sambutan mesra kaum wanita ketika menyambut ketibaan para pelanggan atau pelancong dan sikap sabar, lemah-lembut dan sopan semasa memberi perkhidmatan kepada pelanggan-pelanggan.

Begitu juga jangkaan para pelancong terhadap pekerja-pekerja dalam sektor perkhidmatan ketika mereka mengunjungi sesebuah agensi pelancongan untuk mendapatkan perkhidmatan yang dikehendaki atau dalam suatu perjalanan penerbangan ke destinasi yang ditujui. Pelancong-pelancong adalah orang yang membayar untuk perkhidmatan yang diperlukan dan oleh itu, mereka menjangka memperolehi perkhidmatan yang memuaskan. Dalam aspek ini, sifat-sifat kewanitaan memang sesuai digunakan untuk mencapai matlamat asas para pelanggan untuk mendapat kepuasan daripada perkhidmatan yang diberikan.

Kepentingan ciri-ciri kewanitaan yang diberikan kepada jenis-jenis pekerjaan sektor perkhidmatan industri pelancongan, seperti pramugari dan pekerja-pekerja wanita di bahagian perkhidmatan kaunter di agensi-agensi pelancongan, menegaskan suatu fenomena sosial yang dipercayai oleh Betty Friedan dalam *The Feminine Mystique* (1963)<sup>42</sup> bahawa konsep jantina memang boleh dijual. Isu penting yang dibahasakan oleh beliau adalah mengenai penjualan peralatan rumah di mana imej wanita sebagai suri rumahtangga yang baik ditekankan dan dikaitkan dengan penggunaan peralatan yang dipasarkan untuk

---

<sup>42</sup>Betty Friedan, *The Feminine Mystique* (England, 1963), hal. 181-204.



melariskan penjualan barangan tersebut. Sehubungan itu, wanita dalam sektor perkhidmatan industri pelancongan juga didapati terlibat dalam aplikasi konsep yang sama.

Ciri-ciri kewanitaan untuk pekerja-pekerja garis depan (*frontline*) yang bersemuka dengan para pelanggan dijadikan seolah-olah sebagai suatu aset atau hasil keluaran yang boleh dipamerkan untuk menarik perhatian dan memenuhi kehendak-kehendak pelanggan. Demi mempamerkan suatu imej yang disukai oleh para pelanggan, wajah kaum wanita adalah jauh lebih menarik perhatian orang ramai daripada wajah kaum lelaki. Andaian di sini adalah kaum wanita lebih mementingkan kecantikan (*grooming*) menyebabkan mereka menjadi lebih menonjol daripada lelaki dalam pandangan pertama. Dengan solekan yang sesuai dan senyuman yang manis, seseorang wanita yang berkhidmat untuk pelanggan merupakan asas tarikan fizikal yang penting dalam bidang perkhidmatan. Contohnya, bidang pekerjaan pramugari amat menekankan kepentingan *grooming*. Ini berhubungkait dengan patriarki yang mementingkan lelaki kerana imej kecantikan wanita yang dipamerkan adalah untuk kepentingan kaum lelaki semata-mata. Ini kerana kaum lelaki didapati memberi nilai yang lebih tinggi terhadap tarikan fizikal wanita jika dibandingkan dengan wanita.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup>Alan Feingold, "Gender Differences in Effects of Physical Attractiveness on Romantic Attraction : A Comparison Across Five Research Paradigms", hal. 981-993 dalam *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.59. No.5, 1990.



Di samping itu, ciri-ciri kewanitaan juga digunakan untuk mendapat pulangan atau perniagaan kepada para majikan. Perkhidmatan yang ditunjukkan oleh pekerja-pekerja wanita kepada para pelanggan merupakan suatu penentu yang penting untuk mendapat keyakinan pelanggan-pelanggan terhadap agensi pelancongan atau sistem penerbangan yang dikunjungi. Sekiranya pekerja-pekerja wanita dalam bidang-bidang perkhidmatan masing-masing dapat menyakinkan para pelanggan, maka ini akan dapat meningkatkan pertumbuhan perniagaan dan para majikan menikmati keuntungan daripada pulangan itu.

Selain memberi perkhidmatan yang terangkum dalam bidang-bidang pekerjaan itu, sifat-sifat kewanitaan yang ditonjolkan juga penting untuk memuaskan para pelanggan. Contohnya, tugas asas pramugari dalam sesuatu penerbangan adalah untuk menghidangkan makanan dan minuman serta memastikan keselesaan penumpang-penumpang. Tetapi, bidang perkhidmatan-pelanggan meminta lebih daripada tugas-tugas wajib kerana pekerja-pekerja yang terlibat mesti mempunyai kesabaran sambil menunjukkan sikap sopan, mesra dan menumpukan perhatian kepada permintaan-permintaan para pelanggan. Ini kerana pekerjaan-pekerjaan sektor perkhidmatan-pelanggan sering melibatkan emosi dan kesabaran seseorang apabila berinteraksi dengan pelanggan-pelanggan atau para pelancong. Pendedahan



para pekerja sektor perkhidmatan kepada pelanggan-pelanggan yang bersifat heterogenous dan berperangai berlainan kadangkala menyebabkan keadaan yang kurang menyenangkan pekerja-pekerja berlaku kerana dari perspektif sektor perkhidmatan-pelanggan, pelanggan adalah selalu benar.

Sifat-sifat peribadi wanita yang dianggap lebih sesuai untuk bidang-bidang pekerjaan perkhidmatan-pelanggan diperolehi daripada proses sosialisasi yang menekankan peranan mereka sebagai wanita. Umpamanya, kerja-kerja menyambut dan memberi perkhidmatan kepada orang luar adalah sebagaimana seorang wanita menyambut kedatangan rakan-rakan suaminya.<sup>44</sup> Penerimaan peranan wanita sedemikian memudahkan mereka menjalankan tugas memberi perkhidmatan kepada pelanggan.

Selain itu, kaum wanita dijangka mempunyai kemahiran sosial yang membolehkan mereka bergaul dan berinteraksi dengan pelanggan-pelanggan dengan lebih baik. Ini berdasarkan jangkaan terhadap wanita bahawa mereka memperolehi kemahiran-kemahiran sosial lebih baik daripada lelaki.<sup>45</sup> Implikasi daripada kenyataan Judith Long Laws (1979) tersebut adalah membahaskan bahawa kemahiran sosial wanita yang lebih baik membolehkan mereka memainkan peranan yang lebih memuaskan

---

<sup>44</sup>Caroline Bird, *Born Female* (New York, 1970), hal. 83.

<sup>45</sup>Judith Long Laws, *The Second X : Sex Role and Social Role* (New York, 1979), hal. 279.



dalam bidang-bidang pekerjaan tertentu jika dibandingkan dengan lelaki. Ciri kewanitaan yang lebih mudah bergaul dengan orang lain menyenangkan dan melicinkan proses memenuhi permintaan perkhidmatan yang dikehendaki oleh para pelanggan.

Sekiranya dibandingkan dengan kaum lelaki, sifat wanita yang lebih emosi (*expressive*)<sup>46</sup> juga mempunyai peranan yang penting dalam memberi perkhidmatan kepada para pelanggan. Berdasarkan ciri kewanitaan ini, wanita dianggap lebih mahir menggunakan air muka, mata dan nada suara untuk meluahkan perasaan dan menyampaikan sesuatu secara *non-verbal* (bukan-percakapan) atau secara pertuturan kepada orang lain. Bahasa tubuh yang terlibat dalam bentuk bukan-percakapan merangkumi penggunaan mata, senyuman dan gerak-geri badan mereka. Dalam percakapan pula, nada suara wanita yang berlainan digunakan dalam konteks situasi yang berbeza. Contohnya, nada suara yang lembut digunakan untuk menyambut permintaan-permintaan pelanggan-pelanggan. Memang tidak dapat dinafikan bahawa kegunaan bahasa tubuh ini adalah luas dalam menjalankan tugas-tugas perkhidmatan-pelanggan seperti pramugari. Secara perbandingan kaum wanita adalah lebih berupaya untuk menyampaikan bahasa tubuh dengan lebih semulajadi daripada kaum lelaki. Ini kerana perangai tersebut adalah bersifat kewanitaan. Di samping itu, lelaki dilatih mengawal

---

<sup>46</sup> *Ibid.*, hal. 94.



perasaannya melalui proses sosialisasi.<sup>47</sup> Daripada proses itu, mereka mempelajari bagaimana memainkan peranan-peranan lelaki termasuklah tidak meluahkan perasaan sekerap atau semudah seperti seorang wanita.

Dalam patriaki, garis pemisahan kerja dan peranan sosial antara jantina adalah jelas. Kehidupan lelaki jarang berhubungan dengan pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan emosi.<sup>48</sup> Manakala kaum wanita dalam sektor perkhidmatan industri pelancongan seperti para pramugari, pekerja-pekerja bahagian penyelenggaraan tiket dan pelancongan di agensi pelancongan dan pekerja-pekerja perkhidmatan-kaunter di hotel jarang memisahkan emosi dan pekerjaan mereka. Sebaliknya, golongan wanita dalam bidang-bidang pekerjaan ini cenderung untuk menggabung dan menggunakan emosi dan kemahiran naluri (*intuitive skills*) mereka untuk menyakinkan para pelanggan atau pelancong. Kebolehan sedemikian membolehkan wanita memberikan perkhidmatan yang memuaskan hati para pelanggan. Contohnya, pekerja-pekerja wanita di bahagian penyelenggaraan tiket dan pelancongan di sesebuah agensi pelancongan sering menggunakan interaksi dengan para pelanggan untuk menjalinkan hubungan persahabatan dan keyakinan supaya pelanggan-

---

<sup>47</sup>E. Fairchild, (ed.), *Women, Society and Sex* (New York, 1956), hal. 82-83.

<sup>48</sup>Lisa Leghorn, Katherine Parker, *Woman's Worth : Sexual Economics and the World of Women* (London, 1981), hal. 250.

pelanggan akan terus mengunjungi agensi pelancongan tersebut. Kaum wanita dipercayai mempunyai kebolehan untuk mengintegrasikan kebijaksanaan, perasaan dan kemahiran-kemahiran naluri dalam pekerjaan mereka.<sup>49</sup> Ini disokong oleh kajian yang membahaskan bahawa dari pendekatan psikofizikal wanita adalah lebih sensitif daripada lelaki kerana wanita mempunyai reaksi yang lebih cepat terhadap stimuli-stimuli fizikal dan mental.<sup>50</sup> Oleh itu, secara keseluruhannya dapat dirumuskan bahawa ciri-ciri kewanitaan merupakan faktor-faktor penting untuk memahami keadaan dominasi wanita dalam bidang pekerjaan perkhidmatan-pelanggan dalam industri pelancongan.

### **Kesimpulan**

Kedudukan wanita didapati berubah mengikut perubahan sosio-ekonomi yang berlaku dalam sistem ekonomi sesebuah masyarakat. Kaum lelaki meminggir kaum wanita dalam sistem patriaki dan sistem kapitalisme. Status wanita sering didefinisikan menurut peranan mereka sebagai seorang wanita. Kedudukan subordinan wanita adalah berkaitan dengan peranan mereka dalam keluarga di mana peranan sosial mereka mula

---

<sup>49</sup>*Ibid.*, hlm. 250.

<sup>50</sup>Ashley Montagu, *The Natural Superiority of Women* (New York, 1976), hsl. 103.



berkembang daripada situ. Sistem patriaki dan kapitalisme dapat memperlihatkan penindasan yang dilakukan terhadap pekerja-pekerja wanita dari segi penumpuan kerja-kerja wanita dalam bidang-bidang tertentu, menerima gaji yang rendah dan kurang peluang untuk berkesatuan.

Pengkhususan kerja menurut jantina menjadi suatu fenomena sosial umum dalam masyarakat, Ini diperkukuhkan dengan kesedaran tentang pembezaan peranan jantina dan amalan ideologi patriaki dalam masyarakat. Pembahagian buruh menurut jantina berlaku di negara-negara Barat dan negara-negara Timur seperti Malaysia menyumbang kesinambungan ideologi patriaki di kalangan kaum wanita dan lelaki. Secara tidak langsung, kaum wanita cenderung menumpu kepada bidang-bidang yang dianggap sebagai ruang wanita.

Penumpuan wanita dalam sektor perkhidmatan industri pelancongan adalah ketara. Ini kerana bidang-bidang pekerjaan dalam sektor perkhidmatan itu dianggap bersifat kewanitaan dan sesuai untuk wanita. Ciri-ciri kewanitaan ditafsirkan dalam konteks ideologi patriaki dan kapitalisme dalam masyarakat Malaysia. Sifat-sifat kewanitaan ditekankan oleh para kapitalis dalam masyarakat yang berideologi patriaki. 'Kewanitaan' dalam sektor perkhidmatan industri pelancongan membolehkan dan memudahkan kaum wanita menjalankan tugas-tugas mereka dalam bidang perkhidmatan tersebut jika dibandingkan dengan kaum lelaki. Penerimaan tanggapan umum tentang

kesesuaian jenis-jenis pekerjaan tertentu untuk kaum wanita dan lelaki menyebabkan pembahagian buruh menurut jantina terus berlaku dalam sesebuah masyarakat.

University of Malaya



## **BAB 3**

# **PERANAN WANITA DALAM SEKTOR PERKHIDMATAN-PELANGGAN INDUSTRI PELANCONGAN**

Industri pelancongan merangkum berbagai-bagai bidang perniagaan dalam sistem ekonomi sesebuah negara. Ia meliputi bidang-bidang seperti perkhidmatan, perjualan, pengangkutan, hiburan dan rekreasi. Bidang-bidang perniagaan yang terlibat adalah seperti agensi pelancongan, hotel-hotel, restoran-restoran, pusat-pusat membeli-belah, perkhidmatan teksi dan bas, sistem penerbangan dan destinasi-destinasi pelancongan dalam negara. Semua bidang pekerjaan ini amat bergantung kepada tenaga buruh untuk memberi perkhidmatan kepada para pelanggan atau pelancong. Bidang-bidang perniagaan dalam industri pelancongan tersebut adalah berkait antara satu sama lain. Kewujudan dan perkembangan bidang-bidang perniagaan itu bergantung antara satu sama lain kerana tiap-tiap bidang itu merupakan sebahagian daripada keseluruhan industri pelancongan dalam sesebuah negara. Sifat kebergantungan ini menjadikan industri pelancongan suatu industri perkhidmatan yang memerlukan tenaga kerja yang ramai.

Namun, antara jumlah tenaga buruh dalam bidang-bidang

perkhidmatan tersebut, hanya pekerja-pekerja yang bertanggungjawab bersemuka dan berinteraksi dengan pelanggan-pelanggan dikategorikan dalam pasukan garis depan (*frontline*). Umpamanya, para pramugari dalam sistem penerbangan, pekerja-pekerja bahagian penyelenggaraan tiket dan pelancongan di agensi-agensi pelancongan, pekerja-pekerja di perkhidmatan kaunter di hotel-hotel, pelayan-pelayan di restoran-restoran dan para penjual di pusat membeli-belah. Peranan golongan pekerja sektor perkhidmatan pelanggan dalam industri pelancongan menjadi tumpuan kaum wanita dalam pasaran. Pekerjaan-pekerjaan perkhidmatan pelanggan tersebut sering dianggap umum sebagai bidang pekerjaan yang bersifat kewanitaan.

Menurut Laporan Statistik Pelancongan Tahunan (1990) di Malaysia terdapat seramai 11,816 orang bekerja di agensi-agensi pelancongan dan 17,060 orang dalam sistem penerbangan. Sebanyak 55.17 peratus daripada jumlah 11,816 orang pekerja di agensi-agensi pelancongan adalah terangkum dalam bidang pekerjaan perkeranian dan yang berkaitan.<sup>51</sup> Pekerja-pekerja bahagian penyelenggaraan tiket dan pelancongan yang berada di bahagian perkhidmatan-kaunter dalam agensi-agensi pelancongan adalah termasuk dalam kumpulan tenaga kerja perkeranian dan

---

<sup>51</sup> *Laporan Statistik Pelancongan Tahunan 1990, Vol.1, April 1991, Perbadanan Kemajuan Pelancongan Malaysia (MTPB).*



lebih kurang 90 peratus daripada mereka adalah wanita.<sup>52</sup> Dominasi wanita dalam sektor perkhidmatan pelanggan dalam industri pelancongan juga berlaku dalam sistem penerbangan, contohnya, para pramugari. Menurut maklumat yang diberi oleh seorang responden pramugari dalam suatu sistem penerbangan di Malaysia, terdapat lebih kurang 80 peratus pramugari yang berkhidmat untuk sistem penerbangan tersebut.<sup>53</sup> Apakah yang mendorong wanita menceburi bidang-bidang tersebut dalam industri pelancongan dan apakah keutamaan mereka dari segi pekerjaan yang diceburi ?

### **Motivasi Dan Keutamaan**

Motivasi menggalakkan seseorang individu melakukan sesuatu. Motivasi yang berunsur positif adalah terdiri daripada insentif-insentif yang menggalakkan dan merangsangkan seseorang individu untuk membuat pilihan tertentu. Antara insentif-insentif yang menggalakkan adalah seperti gaji yang lumayan, pekerjaan yang mencabar, mempunyai

---

<sup>52</sup>Peratusan wanita yang bekerja di bahagian perkhidmatan kaunter dan sistem penerbangan sebagai pramugari adalah diperolehi dengan menggunakan cara pengiraan statistik, "The Sampling Distribution of Sample Proportions" dalam Frank Owen, Ron Jones, *Statistics* (New York, 1982), hal. 259-261.

<sup>53</sup>Sistem penerbangan itu mempunyai lebih kurang tiga ribu orang krew kabin.



faedah dan kemudahan-kemudahan yang menarik dan peluang untuk naik pangkat dan sebagainya. Insentif-insentif positif mendorong wanita memilih bidang pekerjaan mereka. Dorongan-dorongan ini mempengaruhi persepsi dan perlakuan wanita dalam konteks pekerjaan yang diceburi.

Keutamaan atau prioriti-prioriti yang dipentingkan oleh wanita yang bekerja dapat dilihat daripada perlakuan mereka akibat motivasi-motivasi yang mendorong mereka memilih pekerjaan. Keutamaan wanita berhubung-rapat dengan status yang ingin dicapai. Ini dapat dilihat daripada penekanan mereka terhadap kedudukan ekonomi dan kedudukan sosial dalam masyarakat. Kedudukan ekonomi adalah ditinjau dari aspek kewangan yang dapat memenuhi kepuasan kebendaan dan keperluan-keperluan seseorang. Kedudukan sosial pula dilihat dari segi bagaimana masyarakat menilai kedudukan pekerjaan wanita, seperti pekerjaan pejabat dianggap berstatus lebih tinggi daripada pekerjaan buruh kasar. Secara umumnya, prioriti-prioriti yang ditekankan oleh wanita yang bekerja pada hari ini adalah berpunca daripada kesedaran dan kesinambungan peranan subordinan wanita dalam masyarakat iaitu, mengenai aspek ketidaksamaan dari segi ekonomi, sosial dan politik.<sup>54</sup>

Dalam sektor perkhidmatan industri pelancongan, responden-responden pramugari dan pekerja-pekerja wanita

---

<sup>54</sup>Ketidaksamaan kedudukan wanita dalam masyarakat dapat ditinjau dalam Bab Kedua.



bahagian pekhidmatan kaunter di agensi pelancongan mempunyai tanggungjawab asas yang sama walaupun berada di dalam persekitaran pekerjaan yang berbeza. Mereka bertanggungjawab memberi perkhidmatan kepada pelanggan-pelanggan atau para pelancong. Tetapi, para pramugari lebih banyak bergerak dan selalu berada dalam perjalanan, manakala pekerja-pekerja wanita di agensi-agensi pelancongan menghabiskan masa bekerja dalam pejabat melayan kunjungan dan panggilan daripada pelanggan-pelanggan. Perbezaan persekitaran pekerjaan responden-responden memberi kesan kepada keutamaan yang dikekalkan oleh mereka dari segi pekerjaan.

Jadual 3.1 menunjukkan sebab-sebab kenapa para responden memilih pekerjaan mereka dan didapati bahawa sebab yang paling penting bagi pekerja-pekerja wanita di bahagian penyelenggaraan tiket dan pelancongan adalah kerana pekerjaan mereka mencabar dan menarik. Manakala, para responden pramugari menganggap wang dan faedah yang dapat dinikmati adalah sebab yang terpenting. Ini kerana para pramugari dapat menikmati pendapatan bulanan yang tinggi dengan jumlah elaun yang lumayan dan faedah-faedah lain seperti tambang Penerbangan percuma tahunan.

**Jadual 3.1 : Sebab-sebab Utama Dalam Pemilihan Pekerjaan Responden  
-responden**

Sebab-sebab utama	Bidang Pekerjaan		Jumlah
	Pramugari	Pekerja Bahagian Perkhidmatan Kaunter	
Mencabar dan menarik	4	7	11
Wang dan faedah-faedah	10	-	10
Peluang untuk melancong	4	4	8
Suka bergaul dengan orang lain	1	4	5
Keinginan untuk mengubah bidang pekerjaan	-	3	3
Persekitaran pekerjaan yang lebih aktif	-	1	1
Untuk mendapat pengalaman	-	1	1
Cita-cita	1	-	1
Jumlah	20	20	40

Daripada Jadual 3.1 dapat diperhatikan bahawa seramai 11 daripada 40 orang responden memilih pekerjaan mereka kerana ia adalah mencabar dan menarik. Ini berdasarkan minat mereka terhadap industri pelancongan. Salah seorang daripada mereka mengatakan bahawa,



*"Bekerja dalam persekitaran industri pelancongan adalah mencabar dan menarik kerana dapat bertemu dengan ramai orang (heterogeneous people)."*

Daripada perbualan dengan responden-responden didapati bahawa semua daripada mereka menunjukkan minat melancong. Sebagaimana yang ditunjukkan dalam jadual 3.1, lapan orang daripada jumlah responden memberi keutamaan kepada peluang untuk melancong. Para pramugari berpeluang melawat tempat-tempat di luar negeri semasa mengikuti perjalanan jauh. Manakala pekerja-pekerja wanita bahagian penyelenggaraan tiket sering menggunakan peluang hujung minggu atau cuti am untuk melancong. Para responden menikmati faedah-faedah memeperolehi akses segera kepada maklumat-maklumat pelancongan yang dikehendaki dan mendapat kos pelancongan yang lebih murah daripada harga pasaran. Selain itu, responden-responden yang bekerja di bahagian pelancongan berpeluang melancoang ke luar negeri apabila dipilih untuk mengetuai kumpulan pelancong tempatan ke luar negari menjelang musim pelancongan yang sibuk.

### **Mobiliti Wanita Dalam Sektor Perkhidmatan-Pelanggan Industri Pelancongan**

Mobiliti boleh ditakrifkan sebagai kadar pergerakan. Ia

merupakan suatu konsep sosial yang boleh ditinjau dari segi unit, arah dan masa. Unit kajian mobiliti di sini adalah kaum wanita yang bekerja di sektor perkhidmatan pelanggan dalam industri pelancongan, khususnya pramugari dan pekerja-pekerja wanita di bahagian perkhidmatan-kaunter.

Mobiliti mendatar dan mobiliti menegak merupakan dua konsep mobiliti dari segi arah. Mobiliti mendatar merujuk kepada kedudukan asal wanita yang tidak berubah walaupun wujud pergerakan. Contohnya, pergerakan kedudukan seseorang tidak mengubah hirarki kelas sosialnya yang asas iaitu individu itu masih berada dalam kelas sosial yang sama. Mobiliti menegak pula merujuk kepada pergerakan wanita yang membawa kepada perubahan status ke atas atau ke bawah. Pergerakan meningkat atau menurun ini boleh dikaji dari aspek-aspek mobiliti sosial, ekonomi dan fizikal atau geografi.

Dari segi masa mobiliti boleh diklassifikasikan kepada mobiliti dalam-generasi dan antara-generasi. Pergerakan dari suatu kedudukan ke suatu kedudukan yang lain sepanjang hayat atau kerjaya seseorang individu adalah mobiliti dalam-generasi. Mobiliti antara-generasi pula merujuk kepada pergerakan kedudukan yang diwarisi oleh seseorang individu sejak ia dilahirkan.

Pengerakan wanita dalam tinjauan mobiliti ini merujuk kepada pergerakan yang berkaitan dengan pekerjaan mereka.



Perubahan-perubahan dalam konteks bidang pekerjaan mereka menentukan sesuatu pergerakan yang meningkat atau menurun. Angkubah-angkubah yang mempengaruhi mobiliti wanita dalam sektor perkhidmatan industri pelancongan merangkumi ciri-ciri yang ada pada diri wanita dan persekitaran pekerjaan mereka.

### **Wanita Dan Mobiliti**

Umur, status perkahwinan, pengalaman kerja, pendidikan dan latar belakang seseorang wanita merupakan unsur-unsur yang mempengaruhi mobiliti wanita baik dari segi sosial, ekonomi ataupun secara fizikal. Mobiliti sosial merujuk kepada pergerakan antara kelas sosial seseorang dalam masyarakat. Kelas sosial itu adalah suatu tanggapan umum tentang kumpulan sosial yang mana sepatutnya seseorang itu berada. Mobiliti ekonomi adalah berkaitan dengan kewangan dan mobiliti sosial. Penambahan pendapatan seseorang akan meningkatkan taraf sosio-ekonominya. Taraf sosio-ekonomi yang tinggi membolehkan seseorang beralih dari satu kelas sosial ke kelas sosial yang dianggap lebih tinggi dalam masyarakat. Mobiliti fizikal pula adalah merujuk kepada pergerakan seseorang dari segi geografi iaitu bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain.

### *Umur Dan Status Perkahwinan*

Umur semua responden adalah di antara 19 tahun hingga 32 tahun. Seramai 38 daripada 40 orang responden itu adalah bujang dan dua orang responden yang selebihnya telah berkahwin. Kumpulan responden yang paling muda adalah pekerja-pekerja perkhidmatan-kaunter bahagian penyelenggaraan tiket dan pelancongan iaitu seramai 19 daripada 20 orang responden dalam kumpulan termuda itu adalah berumur di antara 19 hingga 23 tahun, melainkan seorang responden bahagian penyelenggaraan tiket yang telah berkahwin berusia 32 tahun. Dua puluh orang responden pramugari adalah berumur di antara 20 hingga 28 tahun.

Usia muda dan status bujang membolehkan para responden meningkatkan mobiliti fizikal mereka, terutamanya para pramugari. Ini kerana sekiranya mereka belum berumahtangga, maka ini bermakna mereka tidak terikat kepada peranan-peranan reproduksi dan rumahtangga. Walaupun terdapat seorang responden pramugari yang telah berkahwin tetapi beliau tidak mempunyai anak.<sup>55</sup> Oleh itu, mereka bebas bergerak dan boleh sentiasa berada dalam perjalanan.

Responden-responden muda yang bekerja di bahagian perkhidmatan-kaunter di agensi-agensi pelancongan adalah jauh lebih menarik jika dibandingkan dengan pekerja-pekerja wanita

---

<sup>55</sup>Peraturan dalam sistem penerbangan tidak membenarkan pramugari hamil dalam 7 tahun perkhidmatan yang pertama.



yang telah berusia. Ini kerana para pekerja di bahagian perkhidmatan-kaunter di agensi pelancongan adalah pekerja-pekerja yang ditempatkan di mana pelanggan-pelanggan datang mengunjungi sesebuah agensi untuk mendapatkan perkhidmatan.

Daripada maklumat yang diberikan oleh seorang penyelia bahagian perkhidmatan-kaunter di salah satu daripada agensi-agensi pelancongan yang terbesar di Kuala Lumpur mengatakan bahawa pekerja-pekerja muda adalah lebih sesuai untuk 'dipamerkan' (*looks more presentable*) di bahagian perkhidmatan-kaunter kerana menarik perhatian orang lain. Namun, seorang responden yang telah berusia 32 tahun itu adalah satu kes kekecualian. Ini adalah kerana agensi pelancongan tersebut menghargai taat setia responden itu terhadap agensi dan pengalaman kerjanya yang kaya. Responden tersebut telah bekerja untuk agensi itu selama 9 tahun. Tambahan pula, wajah responden itu kelihatan jauh lebih muda daripada usia sebenarnya. Oleh itu, usianya tidak menghalangnya bekerja di bahagian perkhidmatan-kaunter.

Selain itu, dari aspek patriaki pula, golongan wanita muda adalah lebih mudah dikawal dan dipengaruhi oleh pihak pengurusan yang biasanya di dalam tangan kaum lelaki. Daripada temubual dapat diperhatikan bahawa responden-responden muda menunjukkan perangai yang mudah dipengaruhi. Misalannya, pihak pengurusan yang terdiri daripada kaum lelaki menawarkan gaji yang lebih tinggi untuk mendapat



perkhidmatan seorang responden yang telah bekerja di sebuah agensi pelancongan selama dua tahun. Keputusan peralihan responden itu sebenarnya menguntungkan pihak kapitalis yang berjaya memperolehi seorang pekerja yang telah mahir dalam bidang pekerjaan mereka tanpa perlu sebarang latihan dan ini dapat menjimatkan kos tenaga kerja syarikat tersebut.

### *Pengalaman Kerja*

Dari segi pengalaman kerja, didapati bahawa pengalaman mereka adalah berbagai-bagai. Antara lain, ada yang berpengalaman sebagai guru sambilan, guru piano, pelayan restoran, kerani, setiausaha, pekerja hotel dan sebagainya. Ciri-ciri pekerjaan mereka tidak ada kaitan langsung dengan pekerjaan mereka sekarang. Tetapi, sebenarnya kedudukan pekerjaan yang berlainan mempunyai status yang berbeza dari segi sosial atau ekonomi. Ini kerana bidang pekerjaan sering dianggap umum sebagai suatu indeks yang baik untuk mengukur kedudukan sosial seseorang dalam masyarakat.

Umpamanya, di kalangan responden yang bekerja di bahagian penyelenggaraan tiket dan pelancongan terdapat seramai 11 daripada 20 orang responden itu beralih dari pekerjaan perkeranian kepada pekerjaan mereka sekarang. Keinginan untuk mengubah bidang pekerjaan dan keinginan untuk bekerja dalam suatu persekitaran pekerjaan yang lebih aktif (dari Jadual 3.1) mendorong mereka menceburi sektor



pelancongan. Responden-responden ini percaya bahawa peralihan bidang pekerjaan tersebut dapat mengubah atau meningkatkan mobiliti sosial mereka. Ini berdasarkan andaian mereka bahawa pekerjaan perkeranian di pejabat kecil mempunyai status sosial yang lebih rendah daripada bidang pekerjaan di sektor pelancongan.

### *Pendidikan*

Secara umumnya, kelayakan untuk menjawat pekerjaan para responden adalah taraf pendidikan peringkat sekolah menengah (SPM). Seramai 38 orang responden mempunyai taraf pendidikan tertinggi di peringkat sekolah menengah (SPM) dan dua orang lain mencapai peringkat Tingkatan Enam (STPM). Namun, taraf pendidikan para responden bukan merupakan salah satu syarat kelayakan penting untuk menjawat pekerjaan mereka dan taraf pendidikan yang lebih tinggi daripada yang perlu seperti peringkat STPM tidak mendatangkan sebarang perbezaan dalam gaji bulanan yang diterima. Pekerjaan mereka adalah 'layak' untuk sesiapa sahaja, terutamanya kaum wanita kerana bidang perkhidmatan-pelanggan dalam industri pelancongan dianggap adalah amat sesuai untuk wanita. Sungguhpun pihak-pihak pengurusan perusahaan pelancongan tidak memilih pekerja-pekerja bahagian perkhidmatan-pelanggan menurut

jantina, tetapi 'kewanitaan' sektor tersebut<sup>56</sup> jelas menunjukkan ciri-ciri wanita yang amat sesuai untuk menyandang jawatan dalam bidang perkhidmatan dan ini sering dihubungkan dengan pekerjaan yang berkemahiran rendah.

### **Sifat-sifat Pekerjaan Dan Mobiliti**

Selain ciri-ciri asas wanita, sifat-sifat pekerjaan dalam persekitaran bidang perkhidmatan-pelanggan juga berperanan penting dalam mempengaruhi mobiliti wanita di samping menyokong premis bahawa bidang pekerjaan perkhidmatan untuk wanita ini adalah rendah tarafnya dalam pasaran. Antara angkubah-angkubah yang diteliti adalah seperti masa kerja dan sumber pendapatan, hirarki organisasi, kemahiran dan latihan, masa depan industri pelancongan dan batasan-batasan dalam bidang pekerjaan tersebut.

#### *Masa Kerja dan Sumber Pendapatan*

Sekiranya kita meninjau masa kerja dan sumber pendapatan responden-responden didapati bahawa masa kerja berhubungkait dengan jumlah pendapatan yang diperolehi. Ini kerana masa kerja yang tidak tetap sering melibatkan insentif-insentif

---

<sup>56</sup> 'Kewanitaan' sektor perkhidmatan pelanggan dalam industri pelancongan telah dibincangkan dalam Bab Kedua.



tambahan seperti elaun-elaun perjalanan dan penginapan yang diperolehi oleh responden-responden pramugari. Mereka menikmati sumber pendapatan yang lebih daripada responden-responden yang bekerja di bahagian penyelenggaraan tiket dan pelancongan. Secara purata, gaji bulanan para pramugari adalah di antara \$1,000 dan ke atas. Tetapi, gaji pekerja bahagian penyelenggaraan tiket dan pelancongan di agensi-agensi pelancongan hanya berada dalam lingkungan \$500 hingga \$800 sebulan secara puratanya. Ini adalah disebabkan pekerjaan mereka dikategorikan dalam bidang pekerjaan perkeranian di mana mereka mempunyai masa kerja tetap dari pukul sembilan pagi hingga pukul lima petang dan tempat bekerja mereka adalah di dalam pejabat, manakala para pramugari bekerja di dalam kapal terbang.

Walaupun masa kerja, gaji dan tempat bekerja para responden tidak sama antara pramugari dan pekerja-pekerja bahagian perkhidmatan-kaunter, tanggungjawab-tanggungjawab asas mereka adalah serupa, iaitu memberi perkhidmatan kepada pelanggan-pelanggan atau pelancong-pelancong. Para responden merupakan pasukan garis depan dalam sektor perkhidmatan-pelanggan dalam industri pelancongan yang didominasi oleh kaum wanita.

Masa kerja responden-responden pramugari yang tidak



tetap<sup>57</sup> sebenarnya adalah berkaitan dengan mobiliti fizikal mereka yang tinggi kerana mereka sentiasa berada dalam perjalanan, terutamanya para pramugari dalam penerbangan ke luar negeri. Namun, mobiliti fizikal yang tinggi membolehkan mereka memperolehi lebih banyak elaun bulanan. Jumlah pendapatan yang tinggi membantu mereka meningkatkan mobiliti ekonomi dan sosial mereka. Ini dapat diperhatikan semasa temubual dengan responden-responden pramugari kerana kebanyakan daripada mereka adalah berpakaian, kasut, beg tangan, minyak wanyi, alat-alat komeestik keluaran jenama mahal dan yang bertaraf tinggi dalam pasaran. Salah seorang daripada mereka memiliki sebuah rumah dua tingkat di kawasan Ampang Kuala Lumpur yang berharga lebih kurang \$90,000.

Pemilikan harta, pendapatan dan barangan mahal yang diguna oleh kumpulan responden pramugari amat penting kerana bentuk penggunaan salah satu daripada penentu kelas sosial dan kelompok taraf yang asas.<sup>58</sup> Ini merupakan suatu fenomena sosial yang umum dalam masyarakat kita. Kepenggunaan yang tinggi nilainya dan pemilikan harta merapatkan jurang dengan kedudukan kelas yang lebih tinggi. Pendapatan tinggi yang

---

<sup>57</sup>Masa kerja pramugari adalah berdasarkan kepada jadual tugas bulanan yang berbeza-beza.

<sup>58</sup>Penentu kelas yang asas terdiri daripada gabungan berbagai-bagai faktor seperti ekonomi, jenis pekerjaan yang dipegang, kekuasaan dan pengaruh. Sila rujuk kepada Azizah Kassim (1985), hal.178-182.



ditawarkan untuk pramugari menggalakkan lebih ramai wanita menceburi bidang itu. Kepentingan kewangan dan faedah-faedah dalam sistem penerbangan ditekankan oleh ramai responden untuk memilih pekerjaan mereka sebagai pramugari (Jadual 3.1). Sungguhpun responden-responden pramugari menikmati sumber pendapatan yang lebih lumayan daripada responden-responden bahagian penyelenggaraan tiket dan pelancongan, sebenarnya mereka masih berada dalam kategori pekerjaan yang sama iaitu, pekerjaan tingkat kemahiran rendah yang biasa terbuka kepada kaum wanita dan menjadi tumpuan bidang pekerjaan mereka.

#### *Kemahiran Dan Latihan Yang Dijalani*

Pekerjaan wanita yang dikaji hanya memerlukan tingkat pengkhususan yang rendah. Mereka hanya menjalani latihan jangka pendek yang disediakan oleh pihak majikan. Contohnya, pramugari menjalani tiga bulan latihan intensif sebelum mengikuti sebarang penerbangan dan pekerja-pekerja bahagian penyelenggaraan tiket pula menjalani latihan pembelajaran sistem komputer Kommas dan Abacus selama dua hingga tiga bulan.<sup>59</sup> Sebelum menceburi bidang perkhidmatan-pelanggan seperti pramugari dan pekerja-pekerja perkhidmatan-kaunter,

---

<sup>59</sup> Program pembelajaran sistem komputer itu hanya terbuka kepada pekerja-pekerja yang sedang berkhidmat untuk agensi pelancongan.



responden kajian ini pernah bekerja di berbagai-bagai jenis sektor lain.<sup>60</sup> Oleh itu, mobiliti sosial wanita dalam bidang itu adalah secara mendatar sahaja kerana dengan paras kemahiran yang rendah, seseorang itu boleh menukar tempat pekerjaannya tanpa sebarang kesulitan.

Umpamanya, pertukaran persekitaran pekerjaan para responden antara agensi-agensi pelancongan adalah biasa. Peralihan dari pekerjaan lama antara agensi-agensi adalah disebabkan oleh faktor ekonomi seperti mana yang dikemukakan oleh seorang responden yang bekerja di bahagian penyelenggaraan tiket di sebuah agensi pelancongana baru mengatakan bahawa gaji yang ditawarkan adalah lebih baik daripada agensi dahulu. Sehubungan itu, kewujudan agensi-agensi pelancongan yang banyak di Kuala Lumpur menyebabkan persaingan dalam penyerapan tenaga kerja.<sup>61</sup> Tetapi, dengan peluang pekerjaan perkhidmatan-pelanggan yang banyak dan mudah didapati dalam pasaran menggalakkan wanita menceburi dalam industri pelancongan.

---

<sup>60</sup>Rujuk kepada bahagian ciri-ciri peribadi wanita dan mobiliti untuk meninjau pengalaman bekerja responden-responden yang bersifat heterogenous.

<sup>61</sup>Kuala Lumpur mempunyai taburan agensi pelancongan yang terbanyak di Malaysia iaitu sejumlah 655 buah pada akhir tahun 1992. *Laporan Statistik Pelancongan Tahunan 1990*, Vol. 1, April 1991, Perbadanan Kemajuan Pelancongan Malaysia (MTPB).



### *Hiraki Organisasi*

Taraf kemahiran yang rendah dalam bidang-bidang pekerjaan perkhidmatan-pelanggan dalam industri pelancongan meminggir wanita dari segi peluang mencapai tingkat kerjaya yang lebih tinggi. Ini jelas kelihatan dalam hiraki organisasi di kalangan responden. Peluang wanita untuk meningkatkan kedudukan pekerjaan melalui kenaikan pangkat bergantung kepada hiraki organisasi pekerjaan masing-masing. Di kalangan responden, para pramugari mempunyai lebih banyak peluang untuk mencapai mobiliti sosial yang menegak jika dibandingkan dengan responden-responen lain. Ini kerana kebanyakan pramugari boleh dinaikkan pangkat menjadi pembantu ketua pramugari berdasarkan senioriti dan rekod pekerjaan yang memuaskan.

Sebaliknya Rajah 3.2 jelas menunjukkan bahawa peluang untuk wanita yang bekerja di bahagian penyelenggaraan tiket dan pelancongan untuk membaiki kedudukan pekerjaan mereka adalah amat kurang. Menurut para pekerja di perkhidmatan-kaunter, pengurus atau penyelia mereka terdiri daripada orang yang berkelayakan dalam bidang pengurusan dan berpengalaman. Oleh kerana mereka kekurangan kelayakan dari segi taraf pendidikan<sup>62</sup> maka peluang untuk naik pangkat adalah tipis.

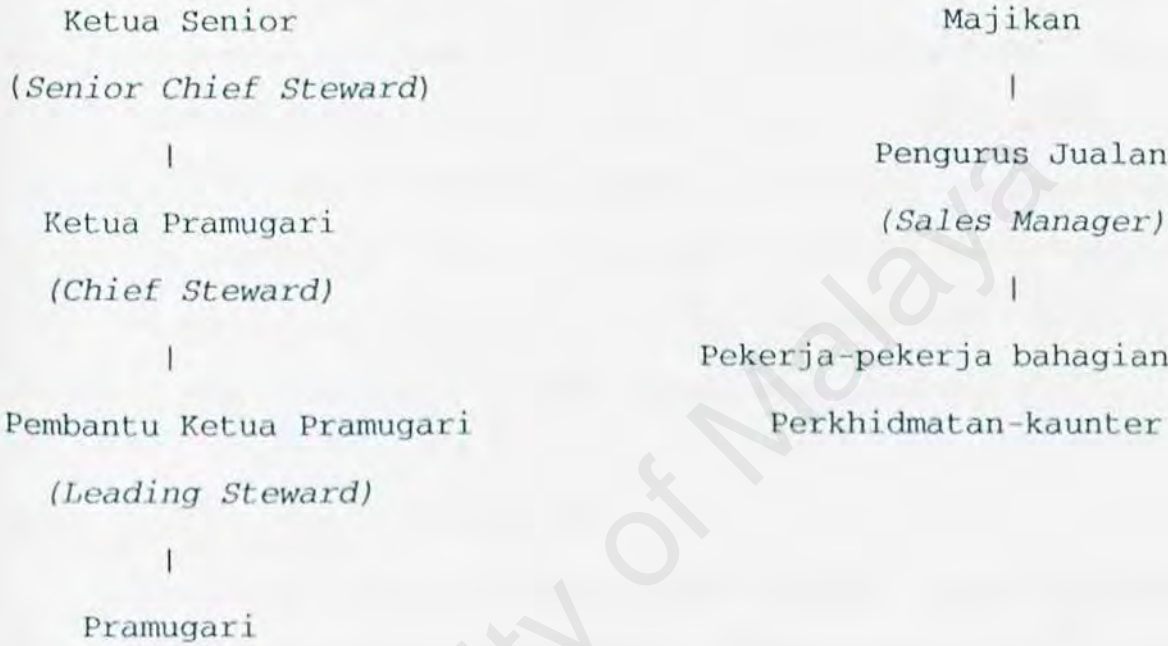
---

<sup>62</sup>Rujuk kepada bahagian pendidikan dalam bab ini untuk meninjau taraf pendidikan responden-responen.

**Rajah 3.2: Hiraki Organisasi Jawatan Pramugari dan Pekerja-pekerja Bahagian Penyelenggaraan Tiket dan Pelancongan**

Sistem Penerbangan

Agensi Pelancongan



Secara bandingan didapati bahawa pramugari-pramugari boleh terus tingkatkan mobiliti ekonomi dan sosial mereka dengan menyandang jawatan yang lebih tinggi. Setelah memperoleh pengalaman dan mencapai peringkat ketua pramugari, seseorang responden itu boleh memohon untuk jawatan ketua senior. Dengan cara sedemikian, responden-responden dapat menikmati faedah-faedah dari segi pendapatan, kewibawaan dan pengaruh yang meningkat membolehkan mobiliti yang menegak



berlaku. Walau bagaimanapun, untuk mencapai peringkat ketua senior atau ketua pramugari, seseorang wanita perlu menunjukkan taat setia dan keupayaannya semasa menjalankan tugas dalam syarikat sistem penerbangan tersebut dengan terus berkhidmat untuk masa yang lebih panjang. Terdapat satu kes daripada pengalaman seorang ketua responden pramugari yang telah mengambil 15 tahun untuk mencapai kedudukannya. Implikasi di sini adalah hirarki organisasi menyebabkan responden-responden kurang berpeluang untuk meningkatkan mobiliti sosial mereka dan jika wujud peluang untuk berbuat demikian pun masa yang ditelan adalah amat panjang.

#### *Masa Depan Industri Pelancongan*

Responden kajian ini menunjukkan sikap optimis tentang masa depan industri pelancongan. Tanggapan positif ini mempengaruhi pandangan responden-responden terhadap peluang pencapaian kerjaya mereka. Mereka berharap dapat meningkatkan kedudukan sosial dari segi pencapaian kerjaya dan kedudukan ekonomi dari segi pendapatan.

**Jadual 3.3 : Peluang Pencapaian Kerjaya bagi Responden-responden**

Kadar	Kumpulan Responden			Jumlah
	Pramugari	Bahagian Penyelenggaraan tiket	Bahagian Pelancongan	
Tinggi	15	8	6	29
Sederhana	5	2	4	11
Rendah	-	-	-	-
Jumlah	20	10	10	40

Jadual 3.3 menunjukkan bahawa seramai 29 daripada jumlah responden menganggap bahawa peluang untuk mereka memperoleh peluang kerjaya yang lebih tinggi adalah cerah. Lima belas daripada 20 orang pramugari beranggapan sedemikian. Pekerja-pekerja di bahagian penyelenggaraan tiket menganggap bahawa dengan pengalaman yang cukup mereka boleh mencapai cita-cita kerjaya mereka seperti membuka agensi penyelenggaraan tiket. Responden-responden bahagian pelancongan pula berpendapat bahawa mereka boleh menjadi pembantu pelancong memandangkan perkembangan pesat dalam industri pelancongan Malaysia. Pengalaman mereka membawa pelancong-pelancong tempatan ke luar negeri menjadi suatu kelebihan dalam pekerjaan yang dapat meningkatkan mobiliti pekerjaan mereka. Sikap



optimistik dan cita-cita kerjaya para responden menjadi stimuli yang menggalakkan mereka terus menceburi bidang masing-masing walaupun kemahiran mereka terhad.

#### *Batasan-batasan*

Responden-responen yang berkeputusan untuk beralih dari satu pekerjaan ke pekerjaan yang lain menghadapi masalah kerana tingkat kemahiran yang diperolehi dari perkhidmatan-pelanggan adalah terhad. Pengalaman kerja responden-responen yang minima, taraf pendidikan yang rendah, peluang naik pangkat yang tipis dan latihan minimum yang dilalui adalah berkait rapat dengan tingkat kemahiran wanita yang bekerja dalam bidang pekerjaan tersebut, yang seterusnya menyekat mobiliti mereka ketika ingin bertukar bidang pekerjaan.

Sehubungan itu, peralihan pekerjaan responden-responen bahagian penyelenggaraan tiket dan pelancongan untuk memperolehi gaji yang lebih tinggi hanya berlaku di antara agensi-agensi pelancongan. Pengalaman mereka dalam bidang pekerjaan yang sama menjadi salah satu daripada sebab yang terpenting bagi agensi pelancongan lain menawarkan tingkat upah yang lebih tinggi. Manakala, responden-responen pramugari didapati kurang bercenderungan untuk menukar bidang pekerjaan mereka melainkan mereka yang ingin memulakan perniagaan kecil dengan kawan-kawan. Ini berlaku kerana

dengan tingkat pengkhususan kerja sebagai seorang pramugari, mereka tidak dapat memikirkan bidang pekerjaan lain yang dapat memberi sumber pendapatan dan faedah-faedah yang sebaik dengan pekerjaan mereka sekarang. Oleh itu, mereka cenderung untuk meneruskan kerjaya mereka sebagai seorang pramugari.

Secara amnya, batasan-batasan yang dihadapi oleh para responden adalah lebih ketara untuk para pramugari. Ini kerana mereka terikat kepada peraturan-peraturan syarikat yang menyekat kehamilan selama tujuh tahun perkhidmatan yang pertama. Alasan yang mendasari peraturan tersebut adalah disebabkan proses mengandung akan menurunkan mobiliti fizikal seseorang wanita yang perlu selalu berada dalam perjalanan. Selain itu, keadaan fizikal dan kesihatan responden-responden pramugari juga menjadi satu daripada penentu pergerakan fizikal mereka. Namun, batasan-batasan ini tidak menghalang wanita menceburi bidang tersebut walaupun dalam sektor perkhidmatan-pelanggan sering menghadapi masalah gangguan seperti gangguan sexual.

### **Gangguan Sexual**

Secara umumnya, gangguan sexual mengganggu keberkesanan dan produktiviti wanita semasa bekerja serta hak-hak pekerjaan yang berpatutan. Kesan-kesan bersifat negatif ini wujud kerana mangsa gangguan ini mengalami kekacauan dari



segi pemikiran. Kajian Michael McCoby (1978) menunjukkan bahawa terdapat peranan pekerjaan bertindih dengan peranan jantina (*gender roles*).<sup>63</sup> Contohnya, peranan wanita menjalankan tugas perkhidmatan kepada pelanggan sering dicampuradukkan dengan peranan jantina seperti secara umumnya kaum lelaki memang suka 'mengusik' wanita yang dianggap menawan. Oleh itu, pada lazimnya pelaku gangguan sexual adalah lelaki dan wanita menjadi mangsanya.

Menurut definisi yang diberikan oleh Farley, L. (1978),<sup>64</sup> gangguan sexual boleh didiskripsikan sebagai suatu perlakuan seseorang yang lebih menekankan peranan jantina orang lain daripada fungsinya sebagai pekerja di mana tidak wujud tindakbalas dua hala (*non-reciprocal*) daripada pihak lain. Gangguan sexual merangkumi satu daripada atau semua jenis perlakuan yang berikut:

"Merenung, memberi komen atau menyentuh tubuh orang lain; cubaan untuk meminta persetujuan dalam kelakuan sexual; proposisi untuk temu-janji yang sehalu dan berulang-ulang; kehendak untuk menjalin perhubungan sexual; dan merogol."

---

<sup>63</sup>Michael McCoby, *The Gamesman* (New York, 1978).

<sup>64</sup> L. Farley, *Sexual Shakedown* (New York, 1978).

Seseorang akan berasa terganggu apabila terdapat perbezaan antara motif pihak pelaku dengan persepsi individu tersebut.<sup>65</sup> Contohnya, apabila motif sesuatu perlakuan lelaki yang mungkin hanya untuk mengenali seorang kawan baru dengan cara mengenalkan diri yang tersendiri boleh ditafsirkan sebagai sesuatu yang tidak senonoh atau mengganggu dari perspektif wanita. Memang tidak boleh dinafikan bahawa dalam sektor perkhidmatan, pelanggan-pelanggan adalah amat dipentingkan dan dihargai, maka, kelompok wanita yang bekerja dalam keadaan perkhidmatan itu berada dalam kedudukan tertekan untuk terlibat dalam hubungan-hubungan seksual.<sup>66</sup>

**Jadual 3.4: Gangguan Sexual di Kalangan Responden**

Kumpulan Responden	Terdapat gangguan sexual dari		Jumlah
	Pelanggan	Rakan Sekerja	
Pramugari	10	6	16
Pekerja bahagian penyelenggaraan tiket	1	1	2
Pekerja bahagian pelancongan	3	1	4
Jumlah kes	14	8	22

<sup>65</sup>Elizabeth Allegeier, Naomi B.M., *Changing Boundaries: Gender Roles and Sexual Behavior* (New York, 1983), hal. 193.

<sup>66</sup>*Ibid.*, hal. 191.



Gangguan sexual yang dihadapi oleh wanita kajian ini, khususnya di kalangan pramugari adalah tinggi. Gangguan tersebut berpunca daripada pihak pelanggan dan juga rakan-rakan sekerja lelaki. Sebanyak 14 daripada 22 kes gangguan itu berpunca daripada pelanggan-pelanggan, manakala lapan kes lain adalah daripada rakan-rakan sekerja. Adalah jelas bahawa responden-responen pramugari mengalami gangguan sexual yang paling kerap berbanding dengan responden-responen lain iaitu sebanyak 16 daripada jumlah kes yang pernah mengalami gangguan sexual.

Di antara sebab-sebab yang menyumbang kepada kejadian gangguan sexual yang terpenting adalah dari segi tanggungjawab pekerjaan para responden. Ruang dan jarak antara pramugari-ptamugari dengan penumpang-penumpang adalah kecil dna dekat sekali, terutamanya ketika mereka menghidangkan makanan dan minuman kepada para penumpang. Tambahan pula, bilangan penumpang adalah ramai dan terdiri daripada berbagai-bagai jenis personaliti. Justeru itu, kadar kemungkinan terjadinya gangguan sexual adalah amat tinggi.

Jika ditinjau dari perspektif perkhidmatan kaunter di agensi pelancongan, satu daripada tugas asas bagi pekerja-pekerja di bahagian pelancongan dan penyelenggaraan tiket ialah membekal maklumat dan keterangan pelancongan yang dikehendaki oleh para pelanggan. Keadaan ini juga

menyediakan pelanggan lelaki berpeluang untuk mendekati sasaran mangsa mereka. Contohnya, terdapat satu kes di mana salah seorang daripada responden yang bekerja di bahagian pelancongan menghadapi masalah apabila seorang pelanggan lelaki mengajaknya untuk pergi ke luar negeri bersama-sama untuk suatu tempoh waktu. Persepsi responden tersebut terhadap lelaki itu adalah dia cuba menggodanya untuk menjadi perempuan simpanannya.

**Jadual 3.5: Jenis-jenis Gangguan Sexual yang Dihadapi**

Jenis-jenis	Kumpulan responden			Jumlah kes
	Pramugari	Pekerja bahagian penyelenggaraan tiket	Pekerja bahagian pelancongan	
Cubaan untuk mendapat temu janji	6	1	1	8
Menyentuh tubuh badan	5	-	-	5
Gurauan sexual	3	-	1	4
Mengusik	1	1	1	3
Godaan untuk menjadi kekasih sementara	1	-	1	2
Jumlah kes	16	2	4	22



Pola-pola gangguan sexual yang dihadapi oleh responden-responden ditunjukkan dalam jadual 3.5. Cubaan untuk mendapat temu janji yang berulang-ulang dan menyentuh tubuh badan para responden adalah dua jenis gangguan sexual yang paling kerap berlaku. Ini biasa berlaku di kalangan pramugari kerana mereka amat berdekatan dengan penumpang-penumpang dari perspektif ruangan. Oleh itu, pelaku-pelaku gangguan sexual berpeluang untuk bertindak. Dalam perjalanan penerbangan ke luar negeri, masa penerbangan adalah panjang, oleh demikian pelaku-pelaku gangguan sexual berpeluang untuk mengenali para responden pramugari dan ada yang tidak berhenti mengganggu apabila para pramugari tiba di destinasi dan menginap di hotel. Selain itu, dalam masa penerbangan yang panjang juga terdapat penumpang-penumpang yang menjadi mabuk dan mengganggu para pramugari yang sedang bertugas. Sejumlah 11 daripada 16 kes gangguan sexual yang berlaku atas responden-responden pramugari adalah terdiri daripada dua jenis gangguan tersebut.

Jenis-jenis gangguan sexual yang lain adalah seperti gurauan sexual, mengusik dan godaan untuk menjadi kekasih sementara atau perempuan simpanan (Jadual 3.5). Gangguan daripada gurauan sexual dan usikan yang dihadapi oleh responden-responden adalah biasa datang daripada rakan-rakan sekerja lelaki. Mereka bergurau atas topik-topik yang berkaitan dengan seks dan menyebabkan responden-responden



yang terlibat berasa serba salah dan segan.

### **Cara-cara Mengatasi Gangguan Sexual**

Menurut kajian Maypole (1986),<sup>67</sup> terdapat empat jenis tindak balas gangguan sexual yang asas, iaitu, pertamanya, tindakan pasif terhadap kejadian tersebut dengan mendiamkan diri atau mengenyepikannya tanpa mengambil sebarang tindakan dan ini dikenali sebagai 'pengelakan' (*avoidance*). Yang kedua adalah 'defusi' (*defusion*) di mana terdapat cubaan tindakan yang bermatlamat untuk mengatasi masalah gangguan yang dihadapi. Contohnya, membentuk suatu keadaan bergurau yang bertujuan untuk mengalihkan perhatian orang-orang yang terlibat dalam interaksi tersebut daripada suasana tegang itu. Yang ketiga adalah 'perundingan' (*negotiation*). Ia melibatkan tindakan yang lebih tegas di mana mangsa gangguan sexual itu cuba menghentikan perbuatan tersebut dengan meminta pelakunya untuk berbuat demikian secara terang-terangan. Keempat ialah 'konfrontasi' (*confrontation*) yang melibatkan tindak balas yang paling tegas seperti membuat aduan kepada pihak-pihak pengurusan atau pihak-pihak berkuasa.

Cara-cara yang digunakan oleh responden-responden untuk

---

<sup>67</sup>James E. Gruber, "How Women Handle Sexual Harassment: A Literature Review", dalam *Sociology and Social Research*, Vol. 74, No. 1, Oct. 1989, hal. 3-9.



mengatasi masalah gangguan sexual mereka adalah melalui pengelakan atau mengenyepikannya setelah sesuatu gangguan itu berlaku. Bentuk-bentuk gangguan yang diketepikan dan seolah-olah kejadian itu tidak pernah berlaku adalah cubaan untuk mengadakan temu janji, gurauan sexual, usikan dan godaan untuk menjadi kekasih sementara. Tetapi, untuk lima kes sentuhan tubuh responden-responden pramugari seperti dari penumpang-penumpang yang mabuk, cara penyelesaian yang digunakan adalah defusi. Responden-responden berkenaan cuba mewujudkan perhubungan gurauan dengan pelaku gangguan itu yang membawa maksud untuk menghentikan perbuatan pelaku tersebut. Menurut responden-responden usaha ini memerlukan pengalaman seseorang untuk mengawal keadaan ketika gangguan sexual berlaku pada dirinya. Bagi responden-responden yang tidak mempunyai pengalaman untuk menyelesaikan gangguan sexual biasanya mereka mengadu kepada rakan-rakan sekerja wanita atau kawan-kawan baik untuk mencari ketenangan dan cara-cara mengatasi masalah tersebut yang lebih baik.

Apabila ditanya tentang sebab mengapa responden-responden tidak bertindak keras terhadap pelaku-pelaku gangguan sexual, mereka mempunyai reaksi yang lebih kurang serupa iaitu mereka tidak ingin membesarkan masalah itu sehingga semua orang pun tahu mengenainya. Lebih-lebih lagi, mereka tidak ingin hilang pekerjaan mereka dan mereka juga menjangkakan bahawa perkara sebegini memang sering berlaku di



sektor perkhidmatan-pelanggan.

## **Kesimpulan**

Bidang-bidang pekerjaan seperti pramugari dan pekerja-pekerja perkhidmatan-kaunter dalam sektor perkhidmatan-pelanggan industri pelancongan di Malaysia didominasi oleh kaum wanita. Dua sebab terutama yang menjadi motivasi wanita untuk menceburi bidang perkhidmatan tersebut adalah minat terhadap industri pelancongan dan faktor kewangan atau ekonomi.

Ciri-ciri peribadi wanita, sifat-sifat dan persekitaran pekerjaan perkhidmatan-pelanggan dalam industri pelancongan menjadi faktor-faktor penentu mobiliti wanita dalam pasaran dari segi sosial, ekonomi dan fizikal. Peranan pekerjaan wanita dalam bidang ini berkait dengan hubungan patriaki dalam masyarakat, iaitu dominasi kaum wanita adalah dalam bidang pekerjaan yang jarang diceburi oleh kaum lelaki dan sering berada di dalam kategori berkemahiran rendah. Ini jelas kelihatan dalam penumpuan wanita dalam sektor perkhidmatan-pelanggan industri pelancongan yang hanya memerlukan tingkat kemahiran dan kelayakan yang minimum, menekankan sifat-sifat kewanitaan dan mempunyai hirarki pencapaian kerjaya yang terhad. Umur, status perkahwinan, pengalaman kerja, pendidikan, masa kerja, gaji bulanan,



latihan yang dijalani, hiraki organisasi dan sikap optimis pekerja-pekerja wanita sebenarnya berkaitan antara satu sama lain dalam menyumbang kepada kedudukan rendah wanita yang bekerja di sektor perkhidmatan-pelanggan dalam industri pelancongan.

Peranan dan kedudukan tertekan wanita dalam bidang pekerjaan itu juga adalah ketara dalam aspek gangguan sexual yang dialami oleh mereka. Persekitaran pekerjaan yang mengganggu tidak menghalang kaum wanita daripada terus menceburi dalam bidang tersebut. Walaupun kedudukan pekerjaan golongan wanita ini tidaklah tinggi, cita-cita dan minat terhadap kerjaya mereka masih menonjol dalam pasaran.

## **BAB 4**

### **PERANAN WANITA DALAM KELUARGA**

Sejak zaman revolusi perindustrian pada kurun ke-18 penyertaan kaum wanita dalam pasaran buruh meningkat dengan ketara. Peluang-peluang pekerjaan dalam pasaran terbuka kepada mereka. Sejak itu, kaum wanita mula menikmati kebebasan untuk memilih pekerjaan sendiri selain daripada hanya menjadi suri-rumahtangga. Perubahan sosio-ekonomi sejak zaman ini semakin menyedarkan kaum wanita tentang perubahan kedudukan mereka dalam masyarakat secara keseluruhannya. Taraf pendidikan wanita semakin meningkat dan pada masa kini mereka berupaya untuk menyara hidup sendiri selagi mereka 'menjual' tenaga kerja mereka dalam pasaran buruh.

Sebelum kaum wanita bergiat dalam pasaran buruh, peranan wanita dalam keluarga amat ditekankan, kerana keupayaan reproduksi mereka. Peranan-peranan asas keluarga seperti melahirkan anak, mendidik dan mengasuh anak, menjalankan tanggungjawab sebagai ibu dan isteri serta hal-hal rumahtangga lain sering dikaitkan dengan kaum wanita. Segala perihal yang berkaitan dengan keluarga dikatakan berhubung



secara simbolik dengan kaum wanita.<sup>68</sup> Ini merupakan salah satu daripada ideologi yang wujud dalam masyarakat yang menentukan kedudukan wanita dalam keluarga.

Keluarga boleh dianggap sebagai suatu institusi sosial yang berfungsi untuk menjamin pengekalan generasi manusia dan tenaga buruh dalam pasaran. Keluarga juga merupakan suatu unit sosial yang menyumbang kepada sistem ekonomi, sistem politik, proses sosialisasi, sistem nilai dan kepercayaan.<sup>69</sup>

Ideologi yang menghambat wanita dalam keluarga juga menimbulkan berbagai-bagai masalah bagi wanita yang bekerja. Masalah-masalah ini berkisar antara kerjaya dan peranan wanita dalam rumahtangga. Contohnya, perkahwinan dan peranan reproduksi menghalang wanita yang bekerja dari segi naik pangkat atau melanjutkan pencapaian kerjaya. Ini kerana wanita terikat kepada tanggungjawab-tanggungjawab keluarga. Dalam bab ini, persoalan-persoalan tentang peranan wanita dalam keluarga akan dibincangkan dalam konteks persekitaran bidang perkhidmatan industri pelancongan.

Dalam masyarakat semasa, faktor-faktor penting yang mendorong kaum wanita bekerja adalah untuk membiaya hidup keluarga, penekanan kepada pencapaian dan kejayaan,

---

<sup>68</sup>Kate Young, Carol Wolkowitz, Roslyn McCullagh, (ed.), *Of Marriage and The Market : Women's Subordination in International Perspective* (London, 1981), hal. 123.

<sup>69</sup>Azizah Kassim, *Wanita dan Masyarakat* (Kuala Lumpur, 1985), hal. 144.

kepentingan kebendaan, pengumpulan harta dan harapan ibu bapa terhadap anak perempuan.<sup>70</sup> Oleh demikian, sekiranya ditinjau dari sudut peranan-peranan asas keluarga tradisi didapati bahawa peranan wanita dalam keluarga semakin berubah.

### **Kedudukan Wanita Dalam Masyarakat**

Memang tidak boleh dinafikan bahawa kaum lelaki dan kaum wanita mempunyai perbezaan dari berbagai-bagai segi, seperti fisiologi dan biologi. Namun, perbezaan antara jantina yang wujud dalam masyarakat merujuk kepada perbezaan status yang menggariskan tanggungjawab dan peranan-peranan lelaki dan perempuan yang berlainan. Ini jelas kelihatan dalam pembahagian buruh dan kehidupan sosial menurut jantina dalam masyarakat.

Pembahagian buruh menurut jantina didapati dalam bidang-bidang pekerjaan berbeza yang terbuka kepada lelaki dan wanita. Contohnya, dalam masyarakat industri wanita tertumpu dalam jenis-jenis tertentu dalam sektor pembuatan dan perkhidmatan seperti operator pengeluaran kilang-kilang elektronik.<sup>71</sup> Manakala, lelaki sering tergolong dalam golongan

---

<sup>70</sup>*Ibid.*, hal. 61.

<sup>71</sup>Untuk keterangan lanjut sila rujuk kepada bahagian pengkhususan kerja menurut jantina di Malaysia dalam Bab Dua.



pekerja-pekerja profesyenal dan yang berkemahiran tinggi.

Perbezaan jantina dari segi kehidupan sosial dapat ditinjau dari kedudukan wanita dan lelaki dalam aktiviti-aktiviti harian. Taraf status wanita adalah terhad dalam lingkungan tanggungjawab keluarga manakala lelaki menikmati peranan yang lebih luas dan penting termasuk aspek-aspek ekonomi dan keagamaan. Menurut Rosaldo (1974)<sup>72</sup>, kedudukan subordinan wanita dalam masyarakat aktiviti-aktiviti lelaki sering dikenalpasti sebagai kegiatan-kegiatan yang ternyata lebih penting dan sistem budaya memberi autoriti dan nilai tinggi kepada peranan-peranan dan aktiviti-aktiviti kaum lelaki.

Menurut Azizah Kassim (1982)<sup>73</sup> punca pembahagian jantina dalam masyarakat adalah akibat daripada fisiologi manusia. Pola perbezaan taraf antara jantina dipercayai telah berlaku sejak manusia mulai wujud pada zaman dahulu lagi dan pola ini diwarisi sehingga hari ini walaupun terdapat banyak perubahan dari segi ekonomi, sosial dan tingkat teknologi. Beliau membahaskan bahawa masyarakat primitif yang mempunyai tingkat teknologi yang rendah, tenaga yang kuat adalah perlu untuk mendapatkan keperluan-keperluan asas untuk hidup seperti

---

<sup>72</sup>Rosaldo, M.Z, L. Lamphere, (ed.) *Woman, Culture and Society* (California, 1974).

<sup>73</sup>Azizah Kassim, *Wanita dan Masyarakat* (Kuala Lumpur, 1985), hal. 125-127.



makanan dan perlindungan. Kaum lelaki yang lebih kuat tenaganya dapat menyara hidup dan melindungi kaum wanita yang lemah tenaga dan yang terikat kepada tugas-tugas biologi seperti mengandung dan melahirkan anak. Tanggungjawab biologikal wanita ini menyekat dan mengkongkong pergaulan dan kegiatan mereka. Oleh itu kaum wanita terpaksa bergantung kepada lelaki untuk saraan hidup dan perlindungan. Manakala, lelaki memerlukan wanita untuk melanjutkan zuriat dalam proses pembiakan dan juga keperluan emosi dengan adanya teman hidup. Maka dengan itu, wujudlah keadaan saling bergantung antara satu sama lain dan perbezaan peranan-peranan menurut jantina.

Jika ditinjau dari segi kedudukan wanita yang ditakrifkan secara ideologi<sup>74</sup> didapati bahawa perbezaan menurut jantina boleh diteliti dari tiga konsep asas iaitu awam/private, produksi/reproduksi dan budaya/alam.<sup>75</sup> Ketiga-tiga konsep tersebut memaparkan perbezaan taraf dan peranan menurut jantina.

Konsep awam/private merujuk kepada ruang hidup lelaki

---

<sup>74</sup>Ideologi ini merujuk kepada kesedaran ahli-ahli sesebuah masyarakat tentang sesuatu yang tidak semestinya masih diamalkan secara seratus peratus dalam masyarakat. Ini kerana perubahan dinamik dalam masyarakat mungkin menyebabkan pengubahsuaian berlaku.

<sup>75</sup>M. Z. Rosaldo, L.Lamphere, (ed.), *Woman, Culture and Society* (California, 1974).



dan wanita yang berbeza. Tanggungjawab dan peranan lelaki berada dalam ruang awam iaitu di luar rumahtangga seperti mencari nafkah hidup keluarga. Manakala, ruang tugas wanita adalah tergolong dalam ruang *private* atau rumahtangga. Wanita menjalankan fungsi-fungsi biologikal, menanggung obligasi sosial terhadap ahli-ahli keluarga dan membantu pengeluaran seperti menternak dan bercucuk tanam.

Konsep produksi/reproduksi merujuk kepada peranan produktif lelaki yang menguasai ragam-ragam pengeluaran dan mengawal tenaga kerja wanita dan kanak-kanak dalam keluarga. Manakala, kaum wanita memainkan peranan reproduksi untuk melanjutkan pertalian ahli-ahli keluarga, mengekalkan tenaga buruh dalam masyarakat.

Menurut Ortner (1974)<sup>76</sup> pula, wanita adalah berhubung dengan alam kerana fungsi-fungsi biologikalnya dan lelaki mempunyai peranan ekonomi, politik dan kebudayaan. Oleh itu, apa yang dilakukan oleh wanita dianggap sebagai alam semulajadi (*nature*) dan apa yang dilakukan oleh lelaki adalah kebudayaan (*culture*).<sup>77</sup>

---

<sup>76</sup>S. B. Ortner, "Is Female To Male As Nature Is To Culture?", hal. 67-89, dalam M.Z. Rosaldo and L. Lamphere, (eds.), *Woman, Culture and Society* (California, 1974).

<sup>77</sup>Linda I., Audrey Middleton, "Public and Private : Making the Boundaries", hal. 12-13 dalam Eva Gamaraikow, David Morgan, et. al., *The Public And The Private* (London, 1983).



## Peranan Wanita Dalam Keluarga Dan Tugas-tugas Domestik

Menurut ideologi patriarki kaum wanita tergolong di kalangan suri-rumahtangga, tidak kira samada seseorang itu telah berkahwin, belum berkahwin ataupun janda. Mengikut kepercayaan ideologi tersebut, wanita mesti berkahwin, menjalankan peranan reproduksi dan kerja-kerja rumah. Oleh kerana wanita sentiasa berada dalam ruang hidup *private* dan terbelenggu dalam tugas-tugas biologi, maka, peranan domestik terhad kepada jenis-jenis aktiviti yang berkisar hubungan ibu dan anak.<sup>78</sup>

Famili atau keluarga adalah terdiri daripada suatu set perhubungan yang mendefinisikan aktiviti-aktiviti dalaman dan luaran wanita dalam keluarga.<sup>79</sup> Aktiviti-aktiviti dalaman wanita merujuk kepada peranan mereka sebagai pengasuh dan buruh domestik percuma dalam keluarga. Tugas-tugas rumahtangga yang dilakukan oleh wanita adalah tidak dibayar dalam konteks ekonomi. Peranan wanita sebagai ibu mendidik dan mengasuh anak-anak melalui proses sosialisasi menentukan peranan menurut jantina.

Selain itu, wanita berinteraksi dengan dunia luar melalui peranannya sebagai pengguna. Ini termasuk aktiviti-

---

<sup>78</sup>M. Z. Rosaldo, L.Lamphere, (eds.), *Woman, Culture and Society* (California, 1974), hal. 23.

<sup>79</sup>Zillah R. Eisenstein, (ed.), *Capitalist Patriarchy and The Case for Socialist Feminism* (New York, 1979), hal. 48.



aktiviti luaran wanita dalam keluarga. Kaum wanita membeli barangan dan perkhidmatan dalam pasaran untuk memenuhi keperluan-keperluan keluarga seperti makanan. Perbelanjaan penggunaan barangan dan perkhidmatan keluarga dikendalikan oleh kaum wanita.

Peranan tugas-tugas domestik menyumbang kepada kedudukan subordinan wanita dalam masyarakat. Ini kerana kurangnya interaksi dengan dunia luar ketika wanita menjalankan tugas-tugas domestik. Oleh itu, peranan kerja-kerja rumah adalah terasing daripada masyarakat dan sering diabaikan oleh orang ramai kerana kerja-kerja rumah adalah sesuatu yang tidak nyata<sup>80</sup> baik dari segi sosial ataupun politik. Tugas-tugas tersebut merupakan kerja-kerja yang tiada sebarang pulangan dan tidak dikenali sebagai 'kerja' dari segi politik. Belenggu tugas-tugas domestik memberi keyakinan diri yang rendah, kurang bersemangat kerana ia terasing daripada masyarakat dan tidak mempunyai sebarang kuasa.<sup>81</sup> Kekosongan peranan suri-rumahtangga menyebabkan wanita merasa perlu untuk memperjuangkan hak-hak untuk menceburi bidang-bidang

---

<sup>80</sup>B. Ehrenreich, D. English, *The Manufacture of Housework*, Socialist Revolution, Vol.5, No.4, 1975, hal. 5-40.

<sup>81</sup>Myra Marx Ferree, "Satisfaction With Housework", hal. 70-89, dalam Sarah Berk, Fenstermaker, (ed.), *Women and Household Labor* (London, 1980).

pekerjaan dalam pasaran.<sup>82</sup>

### **Masalah-masalah Wanita Yang Bekerja**

Wanita yang bekerja di luar rumah menanggung dua peranan, iaitu peranan kerja dan peranan keluarga. Ini menimbulkan kesulitan kerana peranan domestik sering menghambat wanita dari melaksanakan kerjanya dengan bebas dan begitu juga sebaliknya. Wanita yang bekerja tidak dapat menjalankan tanggungjawab sebagai ibu dan isteri yang diharapkan oleh masyarakat patriaki. Oleh itu, tugas-tugas domestik terabai dan kawalan hal-hal rumahtangga terganggu. Manifestasi kesulitan ini dapat dilihat di Malaysia; masalah-masalah sosial sering dikaitkan dengan penyertaan wanita dalam bidang pekerjaan. Masalah-masalah sosial yang dimaksudkan adalah seperti kadar penceraian yang kian meningkat, masalah kesihatan kanak-kanak, hilang kawalan terhadap pengasuhan anak dan masalah-masalah yang berkaitan dengan keluarga.

Desakan dan tekanan yang dihadapi oleh wanita kerana dwi-peranannya itu adalah kesan-kesan negatif dalam usaha

---

<sup>82</sup>Betty Friedan, *The Feminine Mystique* (England, 1963), hal. 212.



wanita memperoleh pencapaian ekonomi, sosial dan psikologi<sup>83</sup> di luar rumahtangga. Usaha tersebut membolehkan wanita memperoleh identiti sosial baru yang membawa makna baru kepada kehidupan mereka.

### **Gejala Perubahan Peranan Wanita Dalam Keluarga**

Dalam masyarakat yang sedang membangun seperti di Malaysia, perkembangan ekonomi negara amat dititikberatkan. Namun, ekoran daripada pembangunan ekonomi pesat, timbul beberapa gejala sosial yang agak luar biasa di kalangan wanita yang bekerja di bandar-bandar besar seperti Kuala Lumpur. Pola-pola gejala menunjukkan perubahan peranan tradisi wanita dalam keluarga. Contohnya, penangguhan perkahwinan, perubahan peranan reproduksi, kerja-kerja domestik dan peruntukan masa untuk keluarga.

### **Perancangan Keluarga Dan Perkahwinan**

Menurut Laporan Pendudukan Negeri Wilayah Persekutuan (1980) peratusan tertinggi bagi umur wanita pada masa perkahwinan pertama adalah daripada mereka yang berumur 25

---

<sup>83</sup>Pencapaian wanita di luar rumahtangga adalah merujuk kepada kepuasan yang diperolehi dari segi kewangan, peningkatan status sosial dan kepuasan emosi.

tahun ke atas. Terdapat seramai 34,587 orang atau sebanyak 18.84% daripada jumlah penduduk wanita (183,573 orang) berkahwin untuk pertama kali pada 25 hingga 29 tahun. Ini diikuti oleh kumpulan umur 30 hingga 34 tahun dan 35 hingga 39 tahun iaitu masing-masing merangkumi 16.85% (30,930 orang) dan 11.57% (21,253 orang).<sup>84</sup> Jika dibandingkan dengan tahun-tahun lalu seperti tahun 1966 hingga 1967 didapati bahawa sewaktu perkahwinan pertama wanita yang berumur 25 tahun ke atas merangkumi peratusan yang terkecil iaitu sebanyak 5% sahaja.<sup>85</sup>

Menurut kajian Lembaga Perancang Keluarga Negara,<sup>86</sup> kewujudan perubahan dalam umur perkahwinan wanita di Malaysia adalah disebabkan oleh kadar peningkatan penglibatan wanita dalam proses pembangunan dan perkembangan ekonomi negara dan kehadiran nasihat-nasihat dan perkhidmatan perancang keluarga dalam masyarakat yang membantu kaum wanita mengekalkan tingkat umur perkahwinan yang lebih lanjut.

Perkahwinan dan melahirkan anak sering diandaikan sebagai sebahagian daripada identiti wanita yang amat

---

<sup>84</sup>Laporan Penduduk Negeri Wilayah Persekutuan 1980.

<sup>85</sup>Nor Laily A., Tan Boon Ann, Kuan Lin Chee, *The Malaysian National Family Planning Programme: Some Facts and Figures* (Lembaga Perancang Keluarga Negara, Jan. 1977).

<sup>86</sup>Nor Laily Aziz, *Population dan Family Development-The Malaysian Experience* (Kuala Lumpur, 1979), hal. 21-22.



penting.<sup>87</sup> Perubahan umur perkahwinan wanita di Wilayah Persekutuan menunjukkan penangguhan perkahwinan. Umur responden yang belum berkahwin adalah berumur di antara 19 hingga 28 tahun dan dua orang responden yang telah berkahwin berusia 28 dan 32 tahun. Di kalangan responden-responden, terdapat seramai 37 orang daripadanya berniat untuk berkahwin. Tetapi, 15 daripada 37 orang responden itu hanya ingin berkahwin pada 25 hingga 30 tahun. Seramai 13 daripadanya ingin berumahtangga selepas berumur 30 tahun ke atas. Sembilan orang yang selebihnya tidak pasti bila mereka akan berkahwin kerana belum pernah merancang untuk berbuat demikian (Lihat Jadual 4.1).

Jadual 4.1 menunjukkan keinginan berkahwin bagi responden-responden mengikut bidang pekerjaan mereka dalam sektor perkhidmatan-pelanggan di industri pelancongan. Sebab-sebab yang diberikan oleh responden yang ingin menangguh perkahwinan mereka ialah kerana objektif-objektif ekonomi. Ini amat ketara di kalangan responden-responden pramugari yang menikmati pendapatan yang lebih tinggi daripada responden-responden lain.

---

<sup>87</sup>Fay Fransella, Kay Frost, *On Being A Woman : A Review of Research on How Woman See Themselves* (London, 1977), hal. 19.

**Jadual 4.1: Keinginan Berkahwin Mengikut Bidang Pekerjaan Responden-responden**

Ingin Kahwin (umur) .	Bidang-bidang Pekerjaan			Jumlah
	Pramugari	Pekerja Bahagian Penyelenggaraan tiket	Pekerja Bahagian Pelancongan	
25-30	8	5	2	15
30 ke atas	9	1	3	13
Tidak Pasti	2	3	4	9
Tidak Ingin	-	-	1	1
Telah Berkahwin	1	1	-	2
Jumlah	20	10	10	40

Seramai 9 daripada 20 orang responden pramugari bercadang berkahwin selepas berumur 30 tahun kerana mereka ingin menguatkan kedudukan ekonomi semasa mereka masih berada dalam tingkat umur 20an. Ini kerana pekerjaan pramugari melibatkan pergerakan fizikal yang kerap dan oleh itu tidak sesuai untuk mendirikan rumahtangga. Keputusan terhadap perkahwinan bagi kumpulan responden dalam Jadual 4.1 adalah berdasarkan rancangan masa depan mereka. Faktor ekonomi nyata merupakan salah satu sebab penentu untuk menangguhkan perkahwinan; lebih setengah daripada jumlah responden mengatakan bahawa mereka akan berkahwin apabila mereka sudah



bersedia. Implikasi pendapat sedemikian adalah jelas dari kenyataan yang dibuat oleh seorang pramugari yang mengatakan,

*"Berkahwin? Masa belum tiba untuk saya. Mungkin setelah saya mencapai cita-cita kerjaya atau mendapat kepuasan yang secukupnya dalam kehidupan sebagai bujang. Buat masa ini saya ingin mendapat wang yang secukupnya untuk memulakan perniagaan kecil dengan kawan-kawan."*

Responden-responden bahagian perkhidmatan-kaunter juga bercita-cita untuk meningkatkan kedudukan ekonomi mereka tetapi peluang untuk berbuat demikian adalah kurang daripada pramugari.<sup>88</sup> Tujuh daripada 20 orang pekerja perkhidmatan-kaunter tidak pasti bila mereka ingin berkahwin kerana belum bertemu dengan teman hidup yang sesuai dan oleh itu belum merancang untuk berumahtangga. Bagi kumpulan responden yang ingin berkahwin (selepas umur 25 tahun dan atas) memberikan reaksi yang kurang pasti tentang apa yang sebenarnya ingin dicapai dan mengapa ingin berkahwin pada peringkat umur itu. Seorang daripada mereka mengatakan,

---

<sup>88</sup>Kekurangan peluang untuk responden-responden bahagian perkhidmatan kaunter di agensi pelancongan dapat ditinjau di bahagian mobiliti dan sifat-sifat pekerjaan wanita dalam Bab Ketiga.

*"Selepas umur 25 tahun agaknya sebab wanita sekarang biasa berkahiwn menjelang peringkat umur ini."*

### **Peranan Reproduksi**

Menurut ahli-ahli sosiologi dan antropologi, perindustrian menyebabkan keluarga luas semakin berkurangan dan keluarga asas, yang terdiri dari suami, isteri dan anak-anak, semakin meningkat. Proses ini dikesan di Malaysia kerana sikap individualisme<sup>89</sup> dan penghijrahan dari desa ke bandar. Faktor-faktor tarikan yang mendorong penduduk-penduduk berhijrah ke bandar adalah seperti perkembangan ekonomi yang pesat di bandar, kemudahan pendidikan dan kesihatan, rekreasi dan hiburan yang lebih baik dan maju.

Menurut Laporan Survey Keluarga Semenanjung Malaysia pada tahun 1966 hingga 1967 menunjukkan perubahan saiz keluarga dalam masyarakat semakin berubah dari keluarga besar kepada keluarga yang lebih kecil. Di kalangan responden hanya dua orang yang telah berkahwin (Jadual 4.1). Seorang daripada mereka mempunyai dua orang anak yang berusia dua dan empat tahun. Responden tersebut yang bekerja di bahagian

---

<sup>89</sup>Kekurangan peluang untuk responden-responen bahagian perkhidmatan kaunter di agensi pelancangan dapat ditinjau di bahagian mobiliti dan sifat-sifat pekerjaan wanita dalam Bab Ketiga.



penyelenggaraan tiket dalam agensi pelancongan berkata,

*"Dua orang anak sudah mencukupi. Seorang anak lelaki dan seorang anak perempuan. Suami saya dan saya tidak merancang untuk menyambut kedatangan anak yang ketiga."*

Responden pramugari yang telah berkahwin masih belum beranak kerana dia baru berkhidmat untuk empat tahun.<sup>90</sup>

Jadual 4.2 menunjukkan bilangan anak yang diinginkan atau yang sudah ada dalam keluarga responden. Jadual ini memaparkan persepsi para responden mengenai peranan reproduksi mereka.

**Jadual 4.2: Bilangan Anak yang Diinginkan Atau yang Sudah Ada Dalam Keluarga**

Bilangan anak (orang)	Responden-responden bujang	Responden-responden yang telah berkahwin
0	-	1
1	11	-
2	16	1
3	10	-
4	-	-
Lebih dari 4	-	-
Jumlah	37	2

<sup>90</sup>Menurut peaturan kontrak pramugari hanya dibenarkan mengandung selepas tujuh tahun perkhidmatan.

Tiga puluh tujuh orang responden lain yang belum berkahwin berpendapat bahawa sekiranya mereka berumahtangga, bilangan anak yang dikehendaki adalah tidak lebih 3 orang. Daripada jadual 4.2 dapat diperhatikan bahawa seramai 27 daripada jumlah responden bujang inginkan dua orang anak maximumnya dan 10 orang responden lain merancang untuk memeperolehi tiga orang anak. Satu daripada mereka berpendapat bahawa,

*"Ramai wanita yang bekerja sekarang lebih mementingkan pekerjaan. Melahirkan anak makan masa dan menghadkan pergerakan."*

Daripada perlakuan dan tanggapan responden-responden kelihatannya peranan reproduksi wanita masih diteruskan walaupun bilangan anak adalah amat terhad. Mereka ternyata lebih menekankan peranan produksi daripada peranan reproduksi. Ini boleh dicapai dengan agak mudah kerana teknologi moden hari ini memudahkan wanita dari berbagai segi. Contohnya, pengetahuan dan perlaksanaan tentang kawalan reproduksi adalah murah di kalangan wanita dan lelaki dalam masyarakat. Oleh demikian, mereka berupaya merancang saiz keluarga dengan lebih berkesan.



## **Kerja-Kerja Domestik Dan Peranan Wanita**

Selain tanggungjawab reproduksi, kerja-kerja domestik merangkumi membersihkan rumah, membasuh, menggosok, menyediakan dan menghidang makanan, menjaga kesihatan dan kebajikan suami, anak dan ahli-ahli keluarga lain. Namun, penglibatan wanita dalam kerjaya menyebabkan hal-hal domestik diletakkan atau tidak dapat dijalankan dengan sempurna. Ini disebabkan oleh kewujudan jurang antara peranan wanita dalam keluarga dan peranan pekerjaan di luar rumahtangga.

Wanita yang telah berkahwin dan mempunyai anak menghadapi masalah menjalankan tugas-tugas sebagai isteri, ibu dan pekerja upahan yang baik secara serentak. Punca-puncanya ialah kerana waktu kerja telah mengambil kira-kira lapan jam sehari. Bagi kes pramugari pula, masa kerja yang tidak tetap kadang-kadang memerlukan masa beberapa hari untuk meninggalkan rumah ketika mengikuti perjalanan ke luar negeri.

Namun demikian, responden-responden yang telah berkahwin itu menyesuaikan diri dengan persekitaran pekerjaan dengan mencari pengganti untuk menjalankan tugas-tugas mereka di rumah semasa mereka keluar. Peranan pengganti ini dikenali sebagai bantuan domestik. Di Malaysia, bantuan domestik dapat diperolehi daripada pasaran dan juga dari hubungan kekeluargaan. Ini kerana seseorang wanita yang bekerja boleh



mengupah orang gaji untuk menguruskan kerja-kerja rumah atau menjaga anaknya. Selain itu, bantuan domestik juga boleh diperolehi daripada ibu mertua dan saudara mare mereka sekiranya masih mengekalkan perhubungan kekeluargaan yang erat dengan ahli-ahli keluarga lain.

Responden yang mempunyai dua orang anak itu mengupah orang gaji sambil membantunya menguruskan kerja-kerja rumah dan menjaga anaknya yang bersekolah di taman tadika sehingga dia pulang dari tempat kerja pada waktu petang. Urusan dan tanggungjawab penjagaan anak bongsu yang hanya berumur dua tahun ini diambil alih oleh ibu mertuanya yang tinggal di kawasan sejauh kira-kira 15 kilometer daripada rumah responden di Kuala Lumpur. Setiap hujung minggu responden tersebut akan bersama suami dan anak pergi ke rumah mertua untuk melawat anak bongsu mereka.

Responden pramugari yang telah berkahwin tetapi belum bercahaya mata hanya mengupah orang gaji untuk mengendalikan kerja-kerja rumah seperti membasuh dan mengosok pakaian, membersihkan lantai, tingkap dan rumah. Persoalan tanggungjawab menjaga suami tidak menjadi masalah kepada responden ini kerana suaminya memahami keadaan persekitaran pekerjaan pramugari. Lagipun, menurut responden bidang pekerjaannya bukan untuk jangka masa panjang kerana dia ingin menjaga anak dan bersama suami setelah mempunyai anak.

Responden-responen yang belum berkahwin mempunyai



kebebasan yang lebih daripada mereka yang telah berumahtangga dan mempunyai anak. Sejumlah 38 orang responden bujang itu memberi reaksi yang lebih kurang sama apabila ditanya tentang peranan mereka dalam kerja-kerja domestik. Mereka lebih suka menyumbang sebahagian daripada pendapatan mereka untuk keluarga masing-masing supaya dapat meringankan beban domestik ibu mereka. Contohnya, mengupah orang gaji tetap atau sambilan untuk menjalankan tugas-tugas domestik, Seorang daripada mereka menjelaskan tentang penglibatan mereka dalam kerja-kerja rumah yang kurang,

*"Selain daripada orang gaji, mesin basuh, pembersih vakum, oven dan banyak peralatan lagi boleh memudahkan berbagai-bagai kerja rumah dalam masyarakat moden ini. Apa yang paling penting adalah wang."*

Memang tidak boleh dinafikan bahawa penggunaan barangan berteknologi moden dapat mempercepatkan kerja-kerja rumah seperti memasak, membasuh, membersihkan dan sebagainya. Dengan erti kata lain, kerja-kerja domestik mengalami perubahan teknologikal<sup>91</sup> yang semakin ketara dalam negara industri seperti Malaysia.

---

<sup>91</sup>J. Vanek, "Housewives as Workers", hal. 392-414, dalam A. Stromberg, J. Harkness, (eds.), *Women Working* (Palo Alto, 1978).

## **Peruntukan Masa Untuk Keluarga**

Waktu kerja dan persekitaran pekerjaan adalah penentu yang utama bagi wanita yang bekerja sambil menjaga hal-ehwal ahli-ahli keluarga. Masa kerja yang panjang atau tidak tetap mengurangkan masa yang dapat diluangkan untuk keluarga. Contohnya, responden pramugari. Namun, berbanding dengan masa kerja tetap seperti responden-responden di agensi pelancongan dapat memperuntukkan masa yang konsten dengan ahli-ahli keluarga kerana mereka bekerja dari 9.00 pagi hingga 5.00 petang dalam sehari.

Di kalangan responden pramugarilah yang paling jarang meluangkan masa dengan ahli-ahli keluarga kerana kebanyakan daripada waktu kerja mereka adalah di luar rumah atau di luar negeri. Hari cuti adalah masa keemasan mereka untuk merancang dan melakukan hal-hal sendiri. Setengah daripada 20 orang responden ini mengatakan bahawa hari cuti merupakan hari berehat di rumah manakala responden-responden yang selebihnya menggunakan hari cuti untuk bersama dengan kawan-kawan, terutamanya teman lelaki. Masa di rumah semasa tidak bekerja dihabiskan oleh responden-responden pramugari untuk tidur atau menonton video. Manakala semasa di luar rumah mereka pergi membeli-belah bersama ahli-ahli keluarga atau kawan-kawan.

Responden-responden yang bekerja di bahagian



perkhidmatan-kaunter dalam agensi pelancongan mempunyai waktu kerja yang tetap. Mereka bekerja lapan jam sehari dan enam hari seminggu. Lazimnya, responden-responden ini menghabiskan masa selepas kerja bersama keluarga seperti makan malam bersama, menonton televisyen dan berbual-bual. Bagi responden yang telah berkahwin selepas kerja masa digunakan untuk bermesra dengan anak dan suarmi. Manakala, responden-responden yang masih bujang lagi lebih cenderung menggunakan masa lapang mereka seperti hujung minggu dan cuti am untuk bersama rakan-rakan pergi membeli-belah, menonton wayang ataupun bersiar-siar. Kumpulan responden bujang ini adalah masih tinggal bersama ibu bapa mereka.

## **Kesimpulan**

Perbezaan antara jantina ditinjau dari aspek pembahagian kerja dan kehidupan sosial antara kaum lelaki dan wanita. Status sosial mereka yang berlainan menyumbang kepada tanggungjawab dan peranan yang dimainkan oleh kaum wanita atau lelaki adalah berbeza. Peranan wanita dalam keluarga adalah satu contoh yang nyata di mana tanggungjawab mereka yang terpenting adalah dalam keluarga. tanggungjawab wanita terhadap keluarga sering didefinisikan secara ideologi dalam masyarakat. Dengan itu, kedudukan subordinan wanita dalam

keluarga dikenalpasti dan dipercayai umum serta menjadi norma masyarakat.

Secara umumnya, peranan-peranan wanita dalam keluarga boleh dianggap sebagai ibu yang menjaga kebajikan anak, suami dan ahli-ahli keluarga lain; sebagai pengurus rumah tangga yang mengurus belanjawan penggunaan rumahtangga; sebagai pengeluar yang menyumbang kepada pendapatan dalam rumahtangga; sebagai penyelenggara komuniti.<sup>92</sup>

Namun, sejak penyertaan wanita dalam pasaran buruh upahan, berbagai masalah berkenaan dengan peranan wanita dalam keluarga timbul. Umpamanya, peranan perkahwinan, reproduksi, kerja-kerja domestik dan peruntukkan masa untuk keluarga.

Daripada penelitian peranan wanita dalam keluarga dalam konteks sektor perkhidmatan industri pelancongan jelas menunjukkan bahawa peranan pekerjaan lebih ditekankan jika dibandingkan dengan peranan domestik. Perkahwinan ditangguhkan sehingga takat kepuasan individu yang biasa berdasarkan kepada faktor-faktor ekonomi, sosial dan psikologi. Begitu juga dengan peranan reproduksi, di mana keluarga asas dipentingkan. Bantuan domestik dan hasil-hasil keluaran teknologi moden menggantikan dan memudahkan kerja-

---

<sup>92</sup>*Engendering Adjustment for the 1990's : Reports of a Commonwealth Expert Group on Women and Structural Adjustment*, (London: Commonwealth Secretariat, 1989), hal. 35.



kerja domestik untuk wanita yang bekerja. Waktu kerja dan keperluan persekitaran pekerjaan menjarakkan wanita daripada peranan dalam keluarga dan masa yang dapat deperuntukkan untuk bersama dengan keluarga adalah agak terhad.

Daripada tanggapan dan perlakuan responden-responden mengenai pengaruh peranan wanita dalam keluarga terhadap pencapaian kerjaya masing-masing menunjukkan bahawa wanita kini ingin memainkan peranan produktif dalam ekonomi negara selain daripada peranan dalam keluarga. Walaubagaimanapun, pengubahsuaian peranan asas wanita dalam keluarga adalah perlu untuk wanita yang bekerja dalam pasaran supaya dapat menyesuaikan diri dalam masyarakat semasa demi memainkan dwi-peranan mereka.

## BAB 5

### RUMUSAN

Wanita dalam pasaran menjadi suatu fenomena sosial yang umum dalam masyarakat Barat mahupun Timur. Kedudukan subordinan wanita jelas ditunjukkan dalam Laporan Persatuan Bangsa-bangsa Bersatu (1993)<sup>93</sup> yang membentangkan bahawa kaum wanita mewakili setengah daripada jumlah penduduk dunia; satu pertiga daripada tenaga buruh upahan dan bertanggungjawab atas dua per tiga daripada semua jam bekerja tetapi hanya mempunyai satu per sepuluh daripada pendapatan dunia dan kurang daripada satu peratus daripada hak milik atau harta benda dunia.

Kajian wanita dalam industri pelancongan menyokong pendapat bahawa wanita tertekan dalam masyarakat di Malaysia. Bidang-bidang pekerjaan tertentu yang tergolong dalam bidang berkemahiran rendah, kurang kewibawaan dan pengaruh seperti sektor perkhidmatan-pelanggan dalam industri pelancongan menjadi tumpuan wanita jika berbanding dengan lelaki.

---

<sup>93</sup>Kurt Waldheimn, Setiausaha Persatuan Bangsa-bangsa Bersatu, "Report to the UN Committee on the Status of Women", dipetik dari Sunny Lan Sang, "Gender Issues in Revolutionary Praxis", hal. 47-58, dalam *Asian Exchange, Social Movement in Asia*, Vol. 9, No. 1/2, 1993, Hong Kong: Arena Press.



Pembahagian buruh menurut jantina ini wujud daripada ideologi patriaki yang bertembung dengan sistem kapitalisme dalam masyarakat. Interaksi jangka panjang antara kedua-dua sistem itu mewujudkan perbezaan kerja dan kehidupan sosial menurut jantina. Jika ditinjau dari segi fenomena wanita dalam pasaran didapati bahawa wanita cenderung untuk bekerja supaya dapat memperolehi kepuasan yang berkaitan dengan pekerjaan mereka samada dari segi individu atau masyarakat.

Apabila wanita keluar bekerja di pasaran mereka berpeluang untuk bertemu dengan lebih ramai orang dan mempunyai lebih banyak jenis kerja untuk dijalankan selain daripada menjadi suri rumahtangga yang ditakrifkan dalam aspek patriaki masyarakat. Di samping itu, mereka mempunyai sumber pendapatan yang dihasilkan secara langsung dari usaha sendiri dalam pekerjaan masing-masing. Dengan itu, wanita dalam pasaran dapat menikmati sedikit kepuasan daripada kedudukan berdikari dari segi ekonomi di peringkat individu.

Dari segi sosial pula, wanita yang bekerja dalam pasaran dapat memperolehi suatu alternatif untuk status mereka dalam konteks masyarakat.<sup>94</sup> Usaha dalam pencarian identiti sosial lain yang baru dari segi pekerjaan adalah disebabkan oleh

---

<sup>94</sup>Myra Marx Ferree, "Satisfaction with Housework", hal. 80, dalam Sarah Berk, Fenstermaker, (ed.), *Women and Household Labor* (London, 1980).



kesedaran wanita tentang alienasi sosial (*social isolation*)<sup>95</sup> dalam peranan rumahtangga wanita yang ditakrifkan secara ideologi dalam masyarakat. Dengan bekerja di dalam pasaran, wanita menjadi sebahagian daripada ekonomi masyarakat dan menjadi aktif untuk diri sendiri dan tidak berasa tercicir atau terasing daripada masyarakat. Oleh itu, secara umumnya boleh dikatakan bahawa kaum wanita yang bekerja dalam pasaran buruh memperolehi kepuasan dari segi ekonomi, sosial dan juga psikologi.

Namun, bidang-bidang pekerjaan yang menjadi tumpuan kaum wanita sebenarnya tergolong dalam pasaran buruh sekunder<sup>96</sup> yang terdiri daripada jenis-jenis pekerjaan yang mempunyai sifat-sifat seperti gaji rendah, kadar pertukaran pekerja yang tinggi (*turnover rate*), tangga kerjaya yang pendek dan tidak menggalakkan komitmen jangka panjang. Jenis-jenis pekerjaan dalam pasaran sekunder ini sering didominasi oleh kaum wanita. Mereka melakukan kerja-kerja yang berulang-ulang, mempunyai kadar kebergantungan kepada majikan yang tinggi, taraf kemahiran yang minimum, memerlukan disiplin dan penerimaan terhadap struktur hirarki dan peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh pihak-pihak pengurusan. Contohnya, pekerja-pekerja kilang dalam sektor pembuatan dan pekerja-

---

<sup>95</sup>*Ibid.*, hal. 80.

<sup>96</sup>Sarah Berk, Fenstermaker, (ed.), *Women dan Household Labor*, (London, 1980).



pekerja sektor perkhidmatan-pelanggan dalam industri pelancongan.

Dalam pasaran buruh sekunder ini juga dapat melihat 'kewanitaan' bidang-bidang pekerjaan yang menjadi tumpuan wanita. Misalannya, guru, jururawat, kerani, setiausaha, pramugari, pekerja-pekerja perkhidmatan-kaunter, pembantu rumah dan sebagainya. Satu ciri persamaan bagi semua bidang pekerjaan tersebut adalah jenis-jenis pekerjaan tersebut merupakan pelanjutan peranan seseorang sebagai wanita. Kerja-karya yang melibatkan tugas-tugas mendidik, mengasuh, menjaga orang lain dan tanggungjawab kerja-kerja rumah telah menjadi suatu simbol peranan asas wanita dalam keluarga.

Dalam kajian wanita dalam sektor perkhidmatan-pelanggan industri pelancongan menunjukkan bahawa motivasi yang mendorong kaum wanita mendominasi bidang-bidang pekerjaan sektor tersebut adalah disebabkan oleh faktor-faktor ekonomi dan sosial yakni mereka ingin meningkatkan kedudukan ekonomi mereka dan justeru itu meningkatkan kedudukan sosial mereka dengan meninggalkan kelas sosial asal yang mereka berada.

Ciri-ciri kewanitaan atau ciri-ciri peribadi wanita dan sifat-sifat pekerjaan wanita dalam sektor perkhidmatan industri pelancongan ini menyumbang kepada kadar mobiliti wanita dalam bidang tersebut. Angkubah-angkubah yang mempengaruhi mobiliti pekerjaan wanita dari segi ekonomi dan sosial adalah usia, status perkahwinan, pengalaman kerja,



masa kerja, struktur hiraki organisasi, latihan yang dialami, masa depan industri pelancongan dan kerja-kerja yang harus dilakukan serta batasan-batasan di persekitaran pekerjaan. Semua faktor itu memberi sumbangan kepada penumpuan wanita dalam bidang pekerjaan perkhidmatan-pelanggan.

Di samping itu, kekerapan berlakunya gangguan sexual atas pekerja-pekerja wanita di persekitaran pekerjaan sektor tersebut menunjukkan kedudukan wanita yang tertindas dari segi emosi dan mental dalam pekerjaan mereka. Selain itu, peluang untuk menaiki tangga kerjaya bidang perkhidmatan-pelanggan ini adalah amat kurang dan jika adapun seseorang wanita perlu mengambil masa yang sangat panjang untuk mencapai peringkat yang lebih tinggi dalam struktur hiraki organisasi mereka. Keinginan kaum wanita yang terlibat dalam bidang perkhidmatan industri pelancongan untuk mempunyai cita-cita kerjaya sendiri adalah berhubung rapat dengan usaha meningkatkan pendapatan mereka tetapi dengan keadaan persekitaran pekerjaan mereka adalah agak sukar bagi mereka untuk mencapai matlamat. Keinginan mereka untuk meningkatkan kedudukan ekonomi sesungguhnya mempunyai implikasi negatif dari segi nilai kewangan yang sebenarnya. Ini kerana dalam sektor perkhidmatan-pelanggan industri pelancongan, semakin tinggi gajinya, semakin besar tanggungan pekerjaannya. Contohnya, pramugari yang menikmati gaji yang lebih lumayan daripada pekerja-pekerja wanita bahagian perkhidmatan-kaunter



di agensi pelancongan jelas menunjukkan kebenaran kenyataan tersebut kerana mereka lebih kerap menghadapi gangguan sexual yang sering diabaikan oleh kaum wanita yang terlibat dan juga pihak pengurusan. Oleh demikian, tanggungan gangguan wanita sebenarnya tidak setanding dengan nilai kewangan atau pendapatan yang diperolehi. Namun begitu, kajian ini menunjukkan bahawa minat wanita dalam sektor perkhidmatan industri pelancongan terhadap kewangan (motivasi positif) berjaya mengatasi gangguan dalam pekerjaan mereka (motivasi negatif). Secara amnya, mereka tidak sedar akan kedudukan sosial mereka yang rendah. Dalam erti kata lain, tanpa disedari pekerjaan perkhidmatan-pelanggan tersebut sebenarnya menunjukkan status subordinan wanita dalam pasaran.

Selain daripada perbezaan buruh terdapat juga pembahagian kehidupan sosial menurut jantina dalam masyarakat secara keseluruhannya. Ruang hidup dan peranan sosial wanita yang terpenting adalah di dalam keluarga yang dianggap sebagai ruang hidup *private*. Oleh itu, pekerjaan-pekerjaan yang didominasi oleh wanita juga dianggap sebagai bidang yang *private* atau bidang yang kurang kewibawaannya. Ini kerana sifat-sifat pekerjaan yang perlu dilakukan oleh wanita dalam bidang-bidang *private* itu adalah terikat kepada peranan wanita dalam keluarga secara umumnya. Contohnya, ciri-ciri kewanitaan dalam bidang pekerjaan perkhidmatan-pelanggan dalam industri pelancongan yang dianggap amat sesuai untuk



wanita.

Dari penelitian peranan wanita dalam keluarga didapati bahawa mereka terbelenggu dengan tugas-tugas biologiikal dan tanggungjawab-tanggungjawab dalam rumahtangga. Peranan reproduksi dan kerja-kerja domestik dalam rumahtangga menjadi tanggungjawab kaum wanita walaupun perubahan sosio-ekonomi telah membawa wanita bekerja di dalam pasaran. Peranan wanita dalam keluarga telah diterima umum dalam proses sosialisasi yang dialami di mana ia mengasingkan peranan lelaki dan wanita dalam masyarakat. Ini kerana pembezaan jantina sebenarnya adalah dipelajari melalui pendedahan ahli-ahli masyarakat kepada kepercayaan-kepercayaan budaya dan hukum-hukum sosial dalam sesebuah masyarakat.<sup>97</sup> Oleh demikian, dwi-peranan yang dimainkan oleh wanita yang bekerja dalam pasaran buruh upahan masih diamalkan dan dilanjutkan dalam masyarakat hari ini.

Namun, masalah wujud apabila wanita yang bekerja tidak dapat menyempurnakan tanggungjawab-tanggungjawab dalam keluarga kerana masa yang digunakan dalam pekerjaan mereka. Oleh itu, wujudlah suatu kekosongan atau jurang antara peranan pekerjaan dan peranan wanita dalam keluarga dan penggantinya didapati daripada pasaran upahan seperti

---

<sup>97</sup>Elizabeth R. Allegeier, Naomi B. McCormick, (ed.), *Changing Boundaries: Gender Roles and Sexual Behavior* (California, 1983), hal. 164.



pembantu rumah. Pembantu rumah tersebut berperanan untuk menjalankan tugas-tugas domestik yang tidak dapat dijalankan oleh kaum wanita yang bekerja di pasaran. Pembantu-pembantu domestik dalam pasaran biasanya adalah terdiri daripada wanita juga tetapi berasal daripada kelas sosial yang lebih rendah daripada majikannya.

Sumber pendapatan dan kedudukan ekonomi seseorang wanita menjadi penentu-penentu kelas sosial yang utama dalam pasaran selain daripada bidang pekerjaan. Oleh itu, golongan wanita yang berkemampuan dan lebih mementingkan peranan pekerjaan akan mengupah pembantu domestik dari pasaran. Dalam erti kata lain, peranan pekerjaan wanita dan peranan keluarga wanita di pasaran adalah sebagai suatu kitaran di mana wanita menceburi bidang-bidang pekerjaan dalam pasaran dan mewujudkan suatu kekosongan dalam keluarga, dengan itu penggantinya terpaksa dicari dan boleh diperolehi dari pasaran untuk mengisi kekosongan tersebut dalam keluarga.

Peranan pekerjaan wanita dalam sektor perkhidmatan-pelanggan menyebabkan pengubahsuaian berlaku dalam peranan-peranan wanita dalam keluarga. Gejala-gejala perubahan peranan-peranan asas wanita dalam keluarga adalah seperti penangguhan perkahwinan kepada usia yang lebih lanjut, peranan reproduksi yang kurang dipentingkan berbanding dengan pekerjaan, tugas-tugas domestik yang dapat diganti dan masa yang diperuntukkan untuk keluarga adalah kurang secara



umumnya. Ini adalah disebabkan oleh sifat-sifat pekerjaan perkhidmatan-pelanggan dalam industri pelancongan dan kesedaran kaum wanita terhadap kepentingan kedudukan ekonomi, sosial dan pencapaian diri dalam masyarakat. Selain itu, teknologi moden memainkan peranan penting untuk membolehkan wanita dalam pasaran menyesuaikan diri dalam persekitaran pekerjaan mereka. Ini dapat dilihat daripada pengawalan reproduksi wanita yang berkesan dan moden membolehkan mereka bebas membuat perancangan keluarga. Di samping itu juga barangan dan perkhidmatan berteknologi moden dalam pasaran dapat mengambil-alih sebahagian besar beban, tenaga dan masa yang diperlukan dalam tugas-tugas domestik. Ini memberi suatu implikasi bahawa perkembangan ekonomi negara dan teknologi dunia lebih menggalakkan kaum wanita menceburi bidang-bidang pekerjaan dalam pasaran dan dapat mengenenepikan banyak peranan wanita dalam keluarga yang biasa didefinisikan secara ideologi dalam masyarakat.

Daripada perlakuan dan persepsi golongan wanita dalam sektor perkhidmatan-pelanggan industri pelancongan dapat diperhatikan bahawa secara umumnya terdapat tiga ciri utama yang dapat diperhatikan daripada perlakuan wanita akibat daripada perubahan sosio-ekonomi dalam masyarakat dan perubahan peranan wanita dalam keluarga di Malaysia.

Pertamanya, kaum wanita telah mempelajari dan memperolehi kualiti-kualiti anggota-anggota lain dalam



masyarakat yang mereka berada. Maksudnya adalah wanita sudah berkeupayaan untuk berdikari seperti lelaki dalam masyarakat dari segi pemikiran dan ekonomi. Kaum wanita telah mulai sedar tentang kepentingan diri sendiri dan ingin mencapai kedudukan ekonomi dan sosial yang lebih tinggi.

Keduanya ialah wanita masih ingin membuat apa yang dijangka oleh orang lain mengenai perlakuan mereka yang sepatutnya seperti ciri-ciri kewanitaan yang ada pada diri wanita dan peranan-peranan asas keluarga. Ini dapat dilihat dari dominasi wanita dalam sektor perkhidmatan industri pelancongan yang dapat menunjukkan 'kewanitaan' yang ketara di samping menerima peranan-peranan wanita dalam keluarga seperti berkahwin dan melahirkan anak. Hanya masa dan bilangan untuk mereka menjalankan peranan keluarga tersebut telah mengalami perubahan dalam masyarakat Malaysia.

Ketiga adalah kaum wanita menghargai objektif-objektif yang dikenalpasti dan sah dari segi sosial dalam masyarakat. Ini merujuk kepada peranan perkahwinan dan peranan reproduksi yang bertujuan untuk melanjutkan zuriat dalam proses pembiakan manusia. Kaum wanita yang tergolong dalam kelas bekerja yang rendah seperti dalam sektor perkhidmatan-pelanggan dalam industri pelancongan akan terus terjerumus dalam pekerjaan mereka yang mempunyai mobiliti rendah. Oleh itu, walaupun mereka bercita-cita tinggi mereka tidak akan dapat bergerak ke peringkat yang lebih tinggi dalam

persekitaran pekerjaan perkhidmatan tersebut.

University of Malaya



## BIBLIOGRAFI

- Allegeier, Elizabeth R., Noami B. McCormick. 1983. *Changing Boundaries: Gender Roles and Sexual Behavior*. New York: Mayfield.
- Azizah Kassim. 1985. *Wanita dan Masyarakat*. Kuala Lumpur: Utusan.
- Babbie, Earl R. 1973. *Survey Research Methods*. California: Wadsworth Publishing Company.
- Bernard, Jessie. 1982. *Women, Wives, Mothers: Values and Options*. New York: Aldine Publishing.
- Bird, Caroline. 1970. *Born Female*. New York: David McKay Company.
- Eisenstein B., D. English. 1975. "The Manufacture of Housework." *Socialist Revolution*, Vol. 5 (4): 5-40.
- Eisenstein, Zillah R. (ed.) 1979. *Capitalist Patriarchy and the Socialist Feminism*. New York: Monthly Review Press.
- Engendering Adjustment for the 1990's: Report of a Commonwealth Expert Group on Women and Structural Adjustment*. 1989. London: Commonwealth Secretariat.
- Fairchild, E. (ed.) 1956. *Women, Society and Sex*. New York: Fawcett World Library.

Farley, L. 1978. *Sexual Shakedown*. New York: McGraw-Hill.

Feingold, Alan. 1990. "Gender Differences in Effects of Physical Attraction: A Comparison Across Five Research Paradigms," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 59 (5): 981-993.

Fransella, Fay, Kay Frost. 1977. *On Being A Woman: A Review of Research on How Women See Themselves*. London: Tavistock Publications.

Friedan, Betty. 1963. *The Feminine Mystique*. England: Penguin Books.

Gamaraikow, Eva, et.al. 1983. *The Public and the Private*. London: Heinemann.

Hing, A. Y., Rokiah Talib, (ed.) 1986. *Women And Employment In Malaysia*. Department of Anthropology and Sosiology, University of Malaya Women's Association, Kuala Lumpur: The Asia and Pacific Development Centre.

Kessler, H. Alice. 1981. *Women Have Always Worked: A Historical Overview*. New York: The Feminist Press.

*Laporan Ekonomi Malaysia 1990/1991.*

*Laporan Penduduk Negeri Wilayah Persekutuan 1980.*

*Laporan Statistik Pelancongan Tahunan 1985, 1986, 1990 dan 1991.* Perbadanan Kemajuan Pelancongan Malaysia (MTPB).



Laws, Judith Long. 1979. *The Second X: Sex Roles and Social Role*. New York: Elsevier.

Leghorn, Lisa, Katherine Parker. 1981. *Woman's Worth: Sexual Economics and the World of Women*. London: Routledge and Kegan Paul.

Malaysian Trade Union Congress, Report of the General Council 1983/1984. Petaling Jaya: MTUC.

Manderson, Lenore. 1978. "The Development and Direction of Female Education in Peninsula Malaysia." *Malaysian Branch Journal*, Vol. 51 (2): 100-122.

Manderson, Lenore, Gail Pearson, (ed.) 1987. *Class, Ideology and Women in Asian Society*. Hong Kong: Asian Research Service.

Mathieson, Alister, Geoffrey Wall. 1991. *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts, atau Pelancongan: Impak Ekonomi, Fizikal dan Sosial, terj. Abdul Kadir Hj. Din*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

McCoby, Michael. 1978. *The Gamesman*. New York: Bantam Books.

Montagu, Ashley. 1976. *The Natural Superiority of Women*. New York: MacMillan.

Noeleen, Heyser, (ed.) 1988. *Daughters in Industry: Work Skills and Consciousness of Women Workers in Asia*. Kuala Lumpur: Asian and Pacific Development Centre.

Noeleen, Heyser. 1978. *The Peripheral Workforce: Young Women and Migrant Workers in Singapore*, Seminar on Underdevelopment and Subsistence Reproduction in Southeast Asia, Kertas Kerja, Bielefeld, Germany.

Nor Laily Aziz, Tan Boon Ann, Kuan Lin Chee. 1977. *The Malaysian National Family Planning Programme: Some Facts and Figures*. Lembaga Perancangn Keluarga Negara.

Nor Laily Aziz. 1979. *Population and Family Development - The Malaysian Experience*. Lembaga Perancangan Keluarga Negara.

Owen, Frank, Ron Jones. 1982. *Statistics*. New York: Longman.

*Rancangan Malaysia Keenam, 1991-1995*.

Rosaldo, M.Z., L. Lamphere, (ed.) 1974. *Women, Culture and Society*. California: Stanford University Press.

Gruber, James E. 1989. "How Women Handle Sexual Harassment: A Literature Review." *Sociology and Social Research*, Vol. 74 (1): 3-9.

Stromberg, A., J. Harkness, (ed.) 1978. *Women Working*. Palo Alto: Mayfield.



Sunny Lan Sang. 1993. "Gender Issues in Revolutionary Praxis." *Asian Exchange: Social Movement in Asia*, Vol. 9 (1/2): 47-58.

Sullerot, Evelyne. 1971. *Women, Society and Change*. London: World University Library.

*Tinjauan Upah Pekerjaan Sektor Pembuatan*, 1987. Kementerian Buruh Malaysia.

West, Jackie, (ed.) 1982. *Work, Women and the Labor Market*. London: Routledge and Kegan Paul.

Young, Kate, Carol Wolkowitz, Roslyn McCullagh, (ed.) 1981. *Of Marriage and the Market: Women's Subordination in International Perspective*. London: CSE Books